ESTIMATES

Canadian Human Rights Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/25-2002
ISBN 0-660-62090-1

103-02676/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

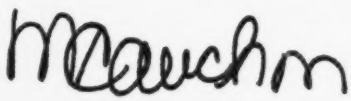
OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION
COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Canadian Human Rights Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002



The Honourable Martin Cauchon, P.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Table of Contents

Section 1: The Chief Commissioner's Message 1

Section 2: Executive Summary and Context 3
- 2.1 Executive Summary 3
- 2.2 Context 4

Section 3: Performance Accomplishments 7
- 3.1 Complaints 7
  - 3.1.1 Background 7
  - 3.1.2 Outcomes Achieved 8
  - 3.1.3 Resources 14
- 3.2 Employment Equity 15
  - 3.2.1 Background 15
  - 3.2.2 Outcomes Achieved 16
  - 3.2.3 Resources 22
- 3.3 Human Rights Promotion 23
  - 3.3.1 Background 23
  - 3.3.2 Outcomes Achieved 23
  - 3.3.3 Resources 28
- 3.4 Corporate Services 29
  - 3.4.1 Background 29
  - 3.4.2 Outcomes achieved 29
  - 3.4.3 Resources 31

Annex I: Financial Information 33
- Table 1 - Summary of Voted Appropriations 33
- Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 34
- Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 35

Section 1: The Chief Commissioner's Message

Having joined the Canadian Human Rights Commission in early August 2002, I have the pleasure of presenting this Performance Report on behalf of my predecessor, since it covers the period April 1, 2001 to March 31, 2002.

I look forward to the many challenges that lie ahead and to reporting to Parliament on the progress made and the results achieved in meeting those challenges. I also look forward to working with the Commissioners and staff of the Commission and with the many stakeholders who take an interest in human rights in Canada and in the application of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act.*

During the period covered by this report the Commission was composed of Madame Michelle Falardeau-Ramsay, Chief Commissioner, and Commissioners Anne Adams, Yude Henteleff, Robinson Koilpillai, Mary Mac Lennan and Kelly Russ.

Mary M. Gusella
Chief Commissioner

Section 2: Executive Summary and Context

2.1 Executive Summary

The Commission was established almost 25 years ago to support the principle that all individuals should have an opportunity equal with other individuals to make for themselves the lives that they are able and wish to have and to have their needs accommodated, consistent with their duties and obligations as members of society, without being hindered in or prevented from doing so by discriminatory practices based on race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability or conviction for an offence for which a pardon has been granted.

Over the past 12 months, the Commission has made progress in reducing discriminatory barriers to employment and access to services in the federal public service, Crown corporations, and federally regulated businesses. The Commission has also promoted knowledge of human rights across Canada in fulfilment of its mandate.

In the course of the year, the Commission successfully argued the first case before the Tribunal to consider the dissemination of hate messages on the Internet. The Tribunal, in a landmark decision, found that the *Canadian Human Rights Act* applies to communications over the Internet.

Under the *Employment Equity Act*, the Commission also works to end under-representation of women, Aboriginal peoples, members of visible minorities and persons with disabilities in the federal public service and in the workforce of federally regulated private sector employers covered by the Act. The Commission initiated 55 new audits during 2001–2002, bringing the total to 235 compliance audits which covered over 85% of the federal workforce. By March 31, 2002, 78 employers had been found in compliance. Most of these employers achieved compliance without enforcement action by the Commission. Based on extensive consultation with employers, advocacy groups, and unions as well as the results of an independent evaluation of the Commission's Employment Equity Audit program, the Commission submitted a detailed report containing 20 recommendations to the Parliamentary committee reviewing the *Employment Equity Act*.

The Commission continuously looks for ways to serve Canadians more effectively. In the fiscal year 2001–2002 the Commission completed work on 1,575 complaints. Of these, 43% were reviewed by the Commissioners. More than 240 or 15% of complaints were settled at mediation or conciliation stages of the complaints process. In addition, the Commission implemented a number of measures to streamline and improve the

complaints process. This has included the creation of a specialized intake unit, the introduction of pre-investigation mediation, more frequent Commission meetings, and efforts to improve procedures and work tools. The Commission also took measures to address its backlog of complaints and to redesign its automated Complaint Management System (CMS). The Commission is currently reviewing its service standards to ensure continued improvement in the services it provides to Canadians.

In June 2000, the Canadian Human Rights Act Review Panel submitted a report to the Minister of Justice which contained a number of recommendations related to the complaints process. Although the government has not yet responded to the report, the Commission has started to rethink its approach to complaints, and will present proposals to the Minister of Justice in the upcoming fiscal year.

2.2 Context

The Commission serves a very different population today than when it was established in 1978. Canadians are not only ethnically and religiously more diverse, we are older. The aging of the population raises questions about employment opportunities, mandatory retirement, and access to services. While medical developments have increased the length and quality of life for many and especially those with disabilities, other developments, such as new reproductive technologies and genetic testing, raise complex human rights issues.

Human rights commissions in Canada are changing the way they address issues of discrimination. Individual complaints are still an important part of their work and they constantly strive to improve their service in this area. They also work to prevent discrimination by developing codes of practices, regulations and policies. At the same time, commissions are adopting new approaches, such as public inquiries, to address broad systemic issues. In all areas of government, new technologies, such as the Internet, have made communication easier while at the same time increasing the pressure to consult interested parties when developing policies. Commissions are challenged to find economical ways to consult their stakeholders, many of whom are poor and do not have access to the Internet.

One of this Commission's challenges is to identify concerns about proposed changes to legislation, policies or procedures. We must not simply look for obvious human rights violations, such as exclusion of persons over a certain age from a program, but rather conduct human rights impact analyses to identify effects which are not obvious at first glance. For example, apparently neutral changes to screening practices by Canada Customs may have a disproportionate effect on members of visible minorities.

Increasingly Canadians are looking at their rights at home and the promotion of human rights abroad. The Canadian government is pressing emerging democracies throughout the world to protect the human rights of their citizens. To do so, these countries need to create a national human rights institution. In light of our experience and knowledge, the Commission is frequently asked by the Department of Foreign Affairs and International Trade or the Canadian International Development Agency to provide assistance to these countries.

Section 3: Performance Accomplishments

3.1 Complaints

3.1.1 BACKGROUND

The *Canadian Human Rights Act* prohibits discrimination in employment and the provision of services in the federal sector on eleven grounds: race, colour, national or ethnic origin, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability, and conviction for which a pardon has been granted. This also includes complaints of wage discrimination on the ground of sex, as pay equity is a fundamental human right and is covered by the *Act*. People who believe they have been discriminated against can file a complaint with the Commission.

The Commission is required by the *Act* to deal with every complaint it receives. Each signed complaint is placed before the Commissioners for a decision, some more than once. The Commissioners may exercise discretion under section 41 of the *Act* to determine whether or not certain complaints should be dealt with, based upon factors such as the availability of another redress procedure, jurisdiction and timeliness. They decide whether to approve a settlement reached by the parties in mediation or conciliation or to authorize the withdrawal of a complaint. Following an investigation, they consider the facts of the case revealed by the investigator's report and submissions by the parties and decide whether to dismiss the complaint, refer it to conciliation or send it to the Tribunal. The Commission and the Tribunal are independent bodies established by the *Act* with different roles to play in the treatment of complaints.

The Commission's functions under the *Act* are multi-faceted and, from its inception, it has attempted to fulfil its statutory duties with limited resources.

In June 2000, the Canadian Human Rights Act Review Panel submitted a report to the Minister of Justice that included a number of recommendations for the complaint process. Although the government response to the report has not yet been released, the Commission has started to rethink its approach to complaints, and will present proposals to the Minister of Justice in the upcoming year.

The Commission has recommended changes to the complaints-based system for pay equity. In February 2001, the Commission submitted a special report to Parliament, *Pay Equity–A Time for Action*. In June 2001, the government appointed a Pay Equity Task Force to review the pay equity provisions of the *Act* (section 11 and related guidelines). The Commission has been following closely the progress of the task force and staff have

met with them to present and discuss the Commission's employment equity audit and pay equity complaints processes. The report of the task force is expected in Spring 2003.

3.1.2 OUTCOMES ACHIEVED

The Commission's objective is to provide recourse to individual victims of discrimination and bring about changes to policies and practices which may have a discriminatory impact on groups of people. Our commitment is to deal with complaints in a manner that is transparent, timely and fair.

3.1.2.1 Dealing with Complaints of Discrimination

In the fiscal year 2001–2002, the Commission received 1,343[1] potential complaints of discrimination and completed work on 1,575. Since its inception, the Commission has received more complaints than it was equipped to process, with the result that a backlog developed. At the end of March 2002 a there was a backlog of approximately 800 active cases within the Complaints process.

Inquiries and Intake Services Each year, the Commission responds to over 40,000 inquiries received from the public by mail, telephone or personal visit to headquarters in Ottawa or one of the six regional offices in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, Vancouver. An increasing number of Canadians are contacting the Commission by e-mail. Some seek information only. Many inquiries concern issues that are beyond the Commission's jurisdiction; in these cases, staff suggest other agencies that might help.

Inquiries which appear to fall within the Commission's jurisdiction are referred to the Intake Unit. An intake officer gathers additional information and determines whether the allegations constitute a *prima facie* complaint of discrimination under the *Act*. Of the 1,343 potential complaints referred to the Intake Unit in 2001–2002, 54 % were closed after preliminary analysis before a complaint form was signed. The other 46% resulted in signed complaints. A small number of these were closed by the Commission through the exercise of its discretion under section 41(1) of the *Act*. The remaining cases were referred to mediation or investigation.

Mediation Services Pre-investigation mediation provides an opportunity to resolve complaints early in the process. Commission mediators ensure that settlements address

---

[1] This figure includes the lead case in a group of 998 complaints filed in relation to the Atlantic Groundfish Strategy. This government program was established to provide alternatives to work in the Newfoundland fisheries. The complaints allege age discrimination in relation to the program's eligibility requirements for early retirement.

not only the parties' personal objectives, but also any policy or procedural changes necessary to address the broader public interest.

The Commission has sufficient resources to deal with about 550 case referrals to mediation each year. Of these, mediators are expected to carry out 320 mediations and to settle approximately 200 cases each year.

In 2001–2002, mediation was offered to the parties in 485 cases and accepted in about half of those cases. Of 235 mediations completed last year, 156 or 66% resulted in a settlement. The shortfall was caused by delays in staffing the vacant two mediators positions in the unit.

Investigation Services Complaints that are not settled in mediation are referred to investigation. An investigator gathers evidence related to the complaint and prepares a report analysing the evidence and recommending a decision to the Commissioners. The Commission has enough investigators to complete approximately 400 cases per year. In 2001–2002 the Commission exceeded this target, completing investigations in 577 complaints. This is due mainly to the use of permanent and contracting resources, and the re-allocation of resources within the Commission.

Conciliation Services Every investigation report is placed before the Commissioners for a decision. If the Commissioners decide that the evidence gathered supports the allegations in the complaint, they may refer the parties to conciliation, giving them another opportunity to resolve the matter without going before the Tribunal. The parties can agree to remedies such as an apology, training, lost wages, expenses, and financial compensation for pain and suffering. If a discriminatory policy is implicated, the remedy might include changes to the policy or new procedures. Conciliators ensure that any settlement addresses the public interest.

The Commission has resources to deal with 150 complaints in conciliation, and conciliators are expected to settle half of these. During 2001–2002, conciliation staff exceeded their target, completing 171 conciliations, of which half settled. Of the 86 complaints that did not settle, 55 were referred to the Canadian Human Rights Tribunal and 31 were dismissed.

Complaint Outcomes In fiscal year 2001–2002, the Commission completed work on 1,575 complaints. These included complaints that were discontinued before a complaint form was signed, as well as signed complaints that required a decision by the Commissioners. The outcomes of the Commission's work on complaints is shown in Table 1.

Table 1 Complaint Outcomes in 2001–2002

Number	%	Outcome
45	3	cases were not dealt with by the Commission (pursuant to section 41) because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or because the complainant was asked to pursue another redress mechanism first.
251	16	cases were settled during mediation, investigation or conciliation
80	5	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
295	19	cases were dismissed because evidence was lacking, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complainants withdrew or abandoned their complaints.
Subtotal 671	**43**	**Final decisions by the Members of the Commission**
904	57	cases were discontinued by the complainant before a complaint was signed. These files were administratively closed without a decision by Members of the Commission.
Total 1575	**100**	**Complaint files completed in 2001–2002**

3.1.2.2 Dealing with Pay Equity Complaints

Pay equity relates to the principle of equal pay for work of equal value. Though relatively few in number, pay equity cases can affect many employees and involve potential retroactive pay and wage adjustments totalling millions of dollars. Investigations are complex, requiring extensive analysis and discussion with employees, the bargaining agents that represent them, and the employers. Moreover, once investigated, these complaints are frequently the subject of prolonged litigation.

Intake Services An intake is the initial phase in the complaint process where a situation has been identified that may warrant a formal complaint. Approximately one third of pay equity intakes become formal complaints. Since 1999–2000 the number of intakes alleging wage discrimination between employees performing predominantly male and female work has tripled. During fiscal year 2001–2002, the Commission received 34 pay equity intakes.

Pay Equity Investigation Services The Commission continued its investigation of complaints against a number of federally-regulated employers, including telecommunications companies, federal government employers not covered by the 1999

pay equity settlement between the Public Service Alliance of Canada and the Treasury Board of Canada, and some smaller private sector employers. At the end of the fiscal year, the Commission had 37 open pay equity complaints.

At the end of March 2002 the Commission was awaiting a decision by the Federal Court in *Canadian Union of Public Employees (Airline Division)* v. *Canadian International Airlines Ltd.* on the interpretation of the definition of establishment before proceeding with 23 individual complaints currently in abeyance. The Commission had also postponed the investigation of a 1984 complaint filed by PSAC against Treasury Board alleging discrimination on the ground of sex in the job evaluation system used by Treasury Board to evaluate work in the female-predominant Clerical & Regulatory occupational category relative to the male-predominant Programme Administration category. At the end of the 2001–2002 fiscal year, the Commission was still anticipating that Treasury Board would implement its Universal Classification Standard (UCS), which was meant to address the 1984 complaint. As a result of Treasury Board's recent decision with respect to UCS, the Commission will review its approach to the investigation of the 1984 complaint.

3.1.2.3 Litigation

The Legal Services Branch provides legal advice to the office of the Chief Commissioner, Commission members and the Secretary General, and to all branches of the Commission.

Legal Services Branch represents the Commission in cases referred to the Canadian Human Rights Tribunal. The average number of hearing days for discrimination cases remains relatively stable at ten. Pay equity cases typically consume hundreds of hearing days.

During fiscal year 2001–2002, the Commission continued to litigate three major pay equity complaints (*Communication, Energy and Paperworkers' Union and Groupe Femmes d'Action* v. *Bell Canada*, *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories*, and *PSAC* v. *Canada Post Corporation*), each more than ten years old. A November 2000 decision by the Federal Court in the Bell Canada case found that the Canadian Human Rights Tribunal is not fully independent of the Commission. This decision, which led to a temporary suspension of many tribunal hearings, was subsequently reversed by the Federal Court of Appeal and hearings have resumed. However, in late 2001 the Supreme Court of Canada granted Bell Canada leave to appeal the Federal Court of Appeal decision. This case is extremely important to the Commission as it calls into question its ability to issue guidelines setting out the extent and the manner in which provisions of the *Act* apply in a class of cases. The Commission has issued pay equity guidelines interpreting section 11 of the *Act*, which have been important for determining the nature and extent of any wage gaps.

The Commission had some notable successes before the Canadian Human Rights Tribunal and the courts in fiscal year 2001–2002. The Commission's *Legal Report*, available on our website at www.chrc-ccdp.ca gives information on all the cases and their impact on Canadians. Only a few are highlighted here.

In a landmark decision, the Canadian Human Rights Tribunal held in *Citron v. Zundel* that a website controlled by Mr. Zundel constituted the transmission of hate messages within the meaning of section 13 of the *Canadian Human Rights Act*. The Tribunal hearing lasted more than four years and included 55 hearing days, five intervenors and several judicial reviews by the Federal Court. This was the first time that a Canadian Human Rights Tribunal interpreted section 13 as applicable to the Internet. The section has since been amended to state expressly that communications via the Internet which expose individuals to hatred or contempt are covered by the *Act*.

In *Vaid* v. *House of Commons*, the Federal Court Trial Division held that parliamentary privilege does not oust the application of the *Canadian Human Rights Act* to employees of the House of Commons. This decision has been appealed to the Federal Court of Appeal.

In *Irvine* v. *Canadian Armed Forces*, the Canadian Human Rights Tribunal held that the *Meiorin* decision applies to actions that predate that decision. The *Meiorin* case, decided by the Supreme Court of Canada in September 1999, changed the approach to defences in complaints of discrimination and established a new test to determine whether a *bona fide* occupational requirement exists. In *Irvine*, the Tribunal also held that the Canadian Armed Forces must accommodate individuals including in its application of the principle of universality of service.

In *Kavanagh* v. *Attorney General of Canada*, the Tribunal found that the policy of Correctional Services Canada (CSC) to prohibit access to sex reassignment surgery for incarcerated individuals is discriminatory and without *bona fide* justification. The Tribunal did find, however, that CSC had established a *bona fide* justification for placing pre-operative transsexuals in an institution corresponding to their biological rather than their target sex. CSC successfully argued that it would be an undue hardship to house pre-operative male to female transsexuals in women's prisons.

After a long judicial history, the 1992 complaint, *Chopra* v. *National Health and Welfare*, was decided by the Tribunal in favour of Dr. Chopra. The issue of the appropriate remedy remains outstanding. If the parties are unable to come to an agreement, they will have to return to the Tribunal for further adjudication.

In the *Pieters* case, a settlement agreement was reached between the complainant and the respondent, Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) which impacts on the treatment of visible minorities at Canadian ports of entry. Mr. Pieters alleged that CCRA discriminated against him when he was returning by train from a trip to New York City.

Passengers on the train including Mr. Pieters were orally examined by Customs officers at Fort Erie, Ontario. Mr. Pieters alleged that unlike Caucasian passengers, he was asked questions about his citizenship status and his purchases and that his bags were searched. He alleged that when he objected to this behaviour believing it to be discriminatory, a Customs officer made a slur to him that he perceived to be racist.

Through the years, the Commission has received a number of complaints by visible minorities alleging that they have been unfairly singled out for secondary searches at Canadian ports of entry. However, such allegations are very difficult to confirm in light of the fact that the CCRA has not collected information with respect to the race, colour, national or ethnic origin of individuals subject to such searches. In settling the Pieters case, CCRA has agreed, among other things, to work with the Commission to develop and implement a special pilot project which will generate statistical information (race, colour, national/ethnic origin, and gender) on individuals entering the country who are referred to secondary examination, analyse the data and make appropriate recommendations.

The Commission is proud of the fact that of the eighty (80) complaints referred to the Canadian Human Rights Tribunal in fiscal year 2001-2002, fifty (50) or 62% were settled prior to Tribunal inquiry. In all cases, the Commission ensures that the settlements are made in the public interest.

3.1.2.4 Citizen-centred Service Delivery

The Commission continues to find ways to improve its complaints process and work tools in order to provide better service to Canadians.

Service Standards

In April 2001, the Commission introduced service standards, to apply to new complaints, covering every stage of the complaints process. It was originally intended to review the standards after they had been in place for a full year. However, at the end of May 2001 when the results of the Commission's workplace assessment were published it was found that employees had raised a number of concerns about the standards. As a result, a review was undertaken immediately to determine whether the standards were reasonable, given the Commission's current caseload and resources. It is clear that improved service delivery cannot be sustained without a significant reduction of the Commission's complaint backlog.

Eliminating the Backlog

The Commission has been accumulating a backlog of discrimination complaints since its inception in 1978. This backlog is the result of insufficient resources to deal with complaints as they are received and the increased time required to deal with the

increasingly complex complaints being filed with the Commission. Although in recent years the Commission has managed to reduce the size of its caseload through a series of innovations and initiatives, nevertheless the number of active cases remains high and exceeds staff capacity to keep up. At the end of March 2002, the Commission had a backlog of about 800 active cases. In April 2002 Treasury Board approved additional funding to help the Commission clear the backlog over the next four years.

Automated Complaint Management System

The Commission's automated Complaint Management System (CMS), developed in 1995 and the main work tool of complaints officers, is now outdated and unreliable. The Commission received special funding from Treasury Board in April 2002 to redesign CMS and replace the current static system with a work-flow system that will automate key tasks, collect sound complete data, and pave the way for Government On-line. The new system will help officers manage files efficiently, and facilitate the production of management reports.

3.1.3 RESOURCES

The Commission allocated a total of 95 full-time equivalents (FTEs) and $10,843,400 to handling complaints.

3.2 Employment Equity

3.2.1 Background

The 1995 *Employment Equity Act*, which came into force on October 24, 1996, established statutory requirements for federally-regulated employers. The objective of the *Act* is to ensure that members of the four designated groups — women, Aboriginal peoples, persons with disabilities, and visible minorities — are represented in each employer's workforce according to their availability in the Canadian labour market. Employers must take steps to ensure employment decisions are based only on valid qualifications. Employers are required to survey their employees, undertake a workforce analysis to determine if gaps in representation exist, and, where under-representation is found, complete an analysis of those employment systems which may contain barriers for the designated groups. Based on this assessment, an employer must develop a plan to remove barriers, implement positive measures to correct the effects of past exclusion, and establish both hiring and representation goals.

The *Act* mandates the Commission to monitor compliance through audits and take necessary action to ensure employers correct any areas of non-compliance.

The Commission conducts audits for the compliance with 12 statutory requirements using 46 assessment factors. Where areas of non-compliance are found, signed undertakings are negotiated and the implementation of these undertakings is assessed through a follow-up audit. While negotiation and persuasion are the preferred approaches mandated by the *Act*, failure to implement undertakings may result in the Commission issuing a formal direction of work to be done. Continued failure to complete required work may result in a referral to a Tribunal to confirm a direction. An employer may also seek a Tribunal review of a direction.

As of March 31, 2002, the *Act* applied to 477 organizations employing 826,000 workers: 397 federally regulated private sector organizations and Crown corporations with 100 or more employees (this includes banking, communications, transportation, and other industries such as uranium mining, grain companies, and federal museums.); the 65 federal public service departments and agencies for which Treasury Board is the employer; and 15 public-sector separate employers with 100 or more employees (this includes agencies such as Parks Canada, the National Film Board, National Research Council, and the Canada Customs and Revenue Agency).

Four significant contextual developments affect or will affect the Commission's implementation of its enforcement mandate. First, the government issued the required Order-in-Council permitting the Commission to conduct audits of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), Canadian Forces and Canadian Security Intelligence Service

(CSIS). Audits of these large and important organizations, which represent over 125,000 employees, are not likely to begin until 2003-2004.

Second, a legislative review by a Parliamentary Committee of the *Employment Equity Act*, required every five years, began in November 2001 and a report was released in June 2002. The Commission submitted a detailed report and recommendations to the committee based on broad consultations with stakeholders. The Commission will respond as needed to the Committee's report.

Third, new census data on designated group labour market availability will be released early in 2003. As it is expected to reveal some significant changes in previous availability estimates, the Commission will be required to notify employers of the need to adjust workforce analyses, even where an audit has already found compliance with this statutory requirement.

Fourth, the Commission contracted with Consulting and Audit Canada to undertake an evaluation study of its Employment Equity Audit Program. The results of the evaluation will be delivered to the Commission by September 2002. The Commission will develop an action plan to address the recommendations presented in the evaluation report and the findings of the Parliamentary Committee.

The risks to Canadian society and the economy of not achieving equitable representation based on barrier free employment systems are several. Primary social objectives on equity, articulated in the *Charter of Rights and Freedoms*, the *Canadian Human Rights Act* and government pronouncements, will not be achieved until equity is reached in the labour market. Continued discrimination distorts the labour market, under-utilizes available skills and competencies, and increases the costs of social programming, all of which undermines Canada's competitive advantage in the global economy. Many major business leaders, such as those in the banking sector, share this view.

3.2.2 OUTCOMES ACHIEVED

3.2.2.1 Employment Equity Reports

For fiscal year 2001–2002, the Commission planned to:

- review the annual Employment Equity Report of employers that have been found in compliance, within three months of receipt to ensure that reasonable progress on closing the gaps is being achieved.

- contact employers demonstrating a lack of reasonable progress within six months of the completion of the initial assessment of their Employment Equity Report for a review of the situation and an assessment as to whether or not the compliance audit should be re-opened.

Performance Assessment

The low level of compliance at the time of most initial audits and the time it has taken employers to reach full compliance delayed the implementation of the monitoring phase. While it is possible to establish that there remain significant areas of under-representation within the federal workforce, specific areas of under-representation are determined only when an employer has compared its levels of representation with appropriate labour market availability standards. To properly measure the program's impact, one must compare, over time, the success of employers in compliance with the *Act* in making reasonable progress in closing gaps in representation.

By the end of March 2002, there were only 78 employers in compliance. This group of employers will enable the Commission to conduct an initial assessment only when employer's reports for 2001 are received in Fall 2002. This assessment will cover the calendar year 2001 for the private sector and the fiscal year 2001–2002 for the public sector. In anticipation of this requirement the Commission has put in place a monitoring program capable of undertaking the necessary analysis.

3.2.2.2 Initial and Follow-up Auditing of Employers

The Commission's planned results measure relates to the employers who will have employment systems in place to allow them to become more representative and to achieve higher representation of the four designated groups. This is best indicated by the number of employers audited and found in compliance with all the requirements of the *Employment Equity Act*.

For fiscal year 2001–2002, the Commission planned to:

- initiate in the order of 80 new audits, bringing total completed audits to approximately 265 employers. From previous experience, it was anticipated that approximately 110 would be in compliance and the assessment of reasonable progress would be underway on these employers.

- initiate follow-up audits by the stipulated deadline date for those employers required to sign undertakings following initial cycle.

- complete 80% of audits initiated in a given year within the compliance audit standard of 9–11 months for an initial audit and 7–12 months for a follow-up audit. Auditors will complete ten full audit equivalents per year and supervisors will complete four.

During the fiscal year 2001–2002, 55 new audits were initiated bringing the total to 235. Of those, 78 were found in compliance (an additional 20 audits were cancelled at various stages prior to a compliance report because of a substantial change in the status of the employer, i.e. it ceased to exist, fell below 100 employees, or merged with another employer).

When audits began in October 1997, the Commission's goal was to undertake audits of all employers, 412 at that time, within a first audit cycle of five years. In terms of the performance measure outlined above, it was expected that most employers would be in or near compliance at an initial audit, that is they would have in place or almost in place, employment systems and action plans that would result in reasonable progress in closing any gaps.

The limited number of employers in or near compliance at the end of an initial audit, the extra work required when extensions are given, as well as the time required to issue a direction and verify subsequent compliance have severely taxed the Commission's resources. The increase in the number of employers in or near compliance with only a few statutory requirements at the time of an initial audit continues to be marginal. Other than some major employers, many employers continue to wait for the Commission to commence an audit before responding substantively to the *Act*'s requirements.

The total number of audits the Commission has initiated, including initial, follow-up and post-Direction audits, has reached almost 400, a number consistent with the total originally projected. Had more employers been at or near compliance at the time of an initial audit, the Commission's original objective of initiating an audit with all employers under the Act would have been met by the end of five years of auditing.

As reported last year, a strategy of targeting larger employers during years two to four of the audit program has resulted in approximately 85% of the federal labour force under the *Act* being under audit (99.1% of public sector departments and agencies, 94.7% of separate agencies, and 80.9% of private sector employers). This includes the new private sector employers identified last year by Human Resources Development Canada who will be eligible for audits only starting this year.

In last year's performance report, the Commission projected that 110 employers would reach compliance by March 31, 2002, i.e. have barrier free employment systems and action plans capable of achieving reasonable progress. In fact, only 78 employers were in compliance by that date. In part, the shortfall is accounted for by nine employers which received a Commission Direction after a follow-up audit and three that were referred to a Tribunal following a post-direction audit. By the end of fiscal year 2002–2003, it is projected that 120 employers will be in compliance.

3.2.2.3 Initiation of Follow-up Audits

During fiscal year 2001–2002 all follow-up audits began on schedule.

3.2.2.4 Compliance Audit Standards

Based on the evaluation study of the Employment Equity Audit Program conducted by Consulting and Audit Canada, for the period October 1997 to November 2001, 44% of first phase audits met the standard with the average audit lasting 13 months; 40% of follow-up audits met an 11-month (rather than 12-month) standard for a follow-up audit with the average lasting 14 months. While the lack of initial compliance with many of the legislative standards contributed to delays with initial audits, most of the delays with follow-up audits resulted from a requirement to accord most employers an additional three-month extension during the follow-up audit in order to complete work required for compliance. It should also be noted that the Commission was concentrating on the larger employers in all sectors.

Based on a total of 390 closed audits (initial, follow-up, audit following direction, and cancelled weighted by 50%) and 41.8 total auditor equivalents over the last four years, each auditor has completed 7.2 audits per year. This does not include, however, work done on audits in fiscal year 2001–2002 which are not yet closed. The shortfall is due to a combination of several factors. As outlined earlier, the Commission focussed its audits on large employers, including all government departments with over 100 employees. These audits are complex and require more time and resources. In addition, rates of compliance have been low, and the majority of employers require extensions. It is expected that the situation will resolve itself once the more complex audits have been closed.

Table 2 - Status of Employment Equity Audits at March 31, 2002

INITIAL AUDITS	Private Sector	Public Sector	Separate Agencies	TOTAL
Initial Audits begun	178	48	9	235
Cancelled (no report)	10	0	0	10
Reports Issued	148	44	3	195
In compliance	3	5	0	8
Follow-ups required	145	39	3	187
FOLLOW-UP AUDITS				
Follow-ups Initiated	95	28	2	125
Cancelled (no report)	10	0	0	10
In compliance	49	12	2	63
Directions Issued	18	4	0	22
In compliance following a Direction	6	1	0	7
Tribunals	5	2	0	7
TOTAL IN COMPLIANCE	58	18	2	78

Initial audits Since the first audits were launched in October 1997, the Commission has begun 235 initial audits and issued 195 reports. Only eight resulted in a finding of compliance while 187 have signed undertakings designed to bring them into compliance within a specified time period, never more than one year. Ten audits were cancelled without a report because of a change in status of the employer, i.e. ceased to exist because of closing or merger, or fell below 100 employees.

Follow-up audits As of March 31, 2002, 125 follow-up audits have been initiated, 63 had been completed with a finding of compliance by March 31, 2002. Most of these employers, however, required extensions of up to three months to complete the work, a finding that was also reported in the last report. Ten follow-up audits were cancelled without a report because of a change in status of the employer.

Post-direction audits If employers fail to implement their undertakings and the remaining work cannot be completed with a short extension, the Commission may issue a formal Direction of work to be completed by a specified date. By the end of the performance period under review, 20 such directions had been issued (two directions were issued for other reasons). As of March 31, 2002, seven post-Direction audits had resulted in a finding of compliance and four had resulted in the Commission referring to the Tribunal (in four cases, employers had sought a Tribunal review of a Direction. One withdrew but was subsequently sent to Tribunal by the Commission). No hearings by these Tribunals have yet been held.

Cancelled-Weighted by 50% Audits underway which were subsequently cancelled were counted as a half audit completed. This is based on the conclusion that at the time of cancellation some of these audits were at different stages of completion and 50% was considered a reasonable average.

3.2.2.5 Education and Cooperation Programs

For fiscal year 2001–2002, the Commission undertook to ensure:

- employers understand the *Employment Equity Act*, their responsibilities, and the role and responsibilities of the Commission. It will develop and distribute clear resource material and audit guides and provide a minimum of 40 presentations and workshops annually to employers and employment equity public and private consultants.

- a consultation strategy involving employers, unions, and advocacy groups on the impact of the *Employment Equity Act* and the Commission's enforcement program, is developed and implemented. The results of the consultation will inform the legislative review required five years after the *Employment Equity Act* came into effect.

During fiscal year 2001–2002, the Commission exceeded its target by delivering over 45 presentations, training sessions and workshops, primarily to employers and employees actively involved in employers' employment equity initiatives. Based on a survey of employers conducted as part of the evaluation study of the employment equity audit program, 38% of surveyed employers had attended a Commission employment equity workshop or presentation session and 89% found these to be somewhat or very useful. The evaluation also found that 96% had consulted the Commission's *Framework for Compliance Audits under the EE Act* and 87% the *Guide to Employment Systems Review* with 99% and 97%, respectively finding these to be somewhat or very useful. Overall, employers reported that the Commission's information sources were the most useful.

In October 2001, the Commission issued *A Place For All: A Guide To Creating An Inclusive Workplace*, a comprehensive guide for the provision of accommodation and the development of a generic accommodation policy. By March 31, 2002, an arrangement with Human Resources Development Canada (HRDC) had been completed to place the key Chapter 8 of the Commission's employment equity *Compliance Manual* on HRDC's website in order to provide easier access to employers. There is also a link to this information on the Commission's website. This arrangement provides tangible evidence of the strong partnership which exists between HRDC and the Commission in the delivery of the employment equity mandate.

3.2.2.6 Legislative Review

In the Fall of 2001, the Commission completed a discussion paper on recommendations which the Commission was considering making to the Legislative Committee reviewing the *Act*. During January and February 2002, we held extensive consultations with employer groups, labour organizations, and advocacy groups and non-governmental organisations (NGO) representing or providing employment services for the four designated groups. This discussion paper was also placed on the Commission's website with an invitation to provide comments.

Based on the results of this consultation process, the Commission had completed by March 31, 2002 its report, *Legislative Review of the Employment Equity Act: Report and Recommendations to the House of Commons Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities*. This document contained 20 recommendations approved by the Commission. In addition, prior to March 31, 2002, Commission representatives appeared twice before the Legislative Committee to brief members on the Commission's compliance process.

3.2.3 RESOURCES

The Commission allocated a total of 34 full-time equivalents (FTEs) and $2,542,700 to *Employment Equity Act* enforcement.

3.3 Human Rights Promotion

3.3.1 Background

The Commission has a legislated mandate to develop and conduct research and promote public understanding of human rights principles and the role of the Commission. The Commission also provides advice on human rights policies, procedures and practices to federal government departments and agencies, and civil society. By helping to change public attitudes towards human rights, the Commission contributes to a reduction in discriminatory practices in the workplace and in the provision of services to Canadians.

The Commission also supports international efforts to promote and protect human rights by providing assistance and advice to other national human rights institutions abroad, and supporting the development of an international network of national institutions. Further, it monitors international human rights developments with a view to ensuring Canada respects its international human rights obligations.

At its Fall 2001 strategic planning session the Commission identified disability and race as top priorities for fiscal year 2002–2003. A promotion plan was developed seeking to provide a framework for the Commission's promotion and communications activities.

Human rights promotion is undertaken in headquarters and the regions with very limited resources. The successes are largely the result of the staff commitment and partnerships rather than appropriately funded programs and systems.

3.3.2 Outcomes Achieved

The Commission maintains contact with the media and seeks other opportunities to reach Canadians on human rights issues. However, outcome measurement of promotion and education activities (e.g. surveys and focus groups) are often difficult and costly particularly given the relatively low reference levels. The Commission continues to follow its Strategic Communications Plan, focussing its promotional efforts on three core activities: delivering the human rights message to targeted audiences, participating in outreach activities, and developing and disseminating information including training sessions for federally regulated employers and service providers.

The Commission also actively promotes human rights-related policy work both within and outside Canada. It prepares publications, submissions, and consultation documents; advises committees and working groups; and provides research and policy advice to foreign and domestic organisations.

3.3.2.1 The Strategic Communications Plan

Delivering the Human Rights Message

In fiscal year 2001–2002, the Chief Commissioner and Commission senior managers met with federal elected officials and senior business and government officials to discuss human rights issues. One of the most significant issues in the last year from the Commission's perspective was the passage of the *Anti-terrorism Act*. The Chief Commissioner expressed her concerns before the House of Commons Standing Committee on Justice and also wrote to the Minister of Justice and issued a public statement.

In the Fall of 2001, the Chief Commissioner appeared before the Senate to speak about the Commission's role and mandate. In November the Chief Commissioner appeared before the Senate Committee on Human Rights to suggest ways the Government might implement its international human rights obligations within Canada.

Outreach Opportunities

To increase awareness of human rights, the Commission participated in and co-sponsored a number of human rights events across Canada. It conducted over 100 sessions and workshops across the country in collaboration with employers, unions, the Public Service Commission, training centres, and schools to inform employers, employees and students of human rights issues and the need for an inclusive and representative workforce. For example, in British Columbia, Commission staff participated in a joint committee with the BC Human Rights Commission and Ministry of Education to award grants to schools throughout the province to undertake local human rights projects. In Alberta, the Commission and the John Humphrey Centre for Peace and Human Rights organized recreational activities throughout the summer in which close to 1,000 young people gained an increased understanding of human rights and conflict resolution.

The Commission also participated in events marking special human rights issues and features such as: National Access Awareness Week (May); National Aboriginal Day (June); International Day of the World's Indigenous Peoples (August); International Day for Eradication of Poverty (October); National Day of Remembrance / Violence against Women, International Day for Disabled Persons, and the International Human Rights Day (December); International Women's Week and Elimination of Racial Discrimination (March).

Development and Dissemination of Information

Employers The Commission issued two new publications designed to help federally-regulated employers and service providers understand and fulfil their responsibilities

under human rights legislation. *A Place for All: A Guide to Creating an Inclusive Workplace*, mentioned earlier, offers a model policy and procedures for workplace accommodation. *The Anti-discrimination Casebook*, conceived as a contribution to the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, describes the types of complaints, recourse, and remedies available to deal with discrimination on the grounds of race, colour, and national or ethnic origin. It will help employers and service providers recognize and address discriminatory behaviour.

Media The Commission's activities were reported in the media, particularly with respect to decisions relating to its human rights complaints. It issued 32 news releases in the reporting period, most of them highlighting decisions by the Tribunals and Courts. The Commission also commented on Government policy, most notably the federal government's decisions to broaden the hate propaganda law and to introduce anti-terrorism legislation.

Government of Canada On-line

The Commission is committed to providing comprehensive and integrated on-line services to Canadians who wish access to information and services at their convenience regardless of where they live or work. In fiscal year 2001–2002, the Commission began to investigate the requirements for improved and universal on-line service delivery of core programs and their associated costs. Progress is contingent upon being given additional resources for this Government initiative. In the meantime, the Commission continues to develop its website as a tool for promoting human rights values to Canadians.

Developing Partnerships

The Commission actively seeks and develops partnerships with various groups and organizations to provide advice on human rights issues and to address issues of mutual concern. Following are examples of activities of the Commission in fiscal year 2001-2002.

The Commission continued to work with the association of provincial and territorial human rights commissions to strengthen respect throughout Canada for human rights through the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA). The Commission worked with CASHRA to compare policy developments and increase the effectiveness of human rights institutions in dealing with common concerns such as racism and economic, social and cultural rights. The Commission is actively involved with CASHRA'S Public Education Partners (PEP). Over the past year, PEP has developed an inventory of all public education and awareness programs in federal, provincial and territorial human rights commissions. The inventory will be used to identify gaps in public education tools in the area of human rights, and potential areas in which human rights commissions may pool their resources.

The Commission worked in partnership with representatives from the Canadian Transportation Agency (CTA) to address issues of mutual concern and to coordinate areas of overlapping jurisdiction such as the investigation of complaints regarding barriers to the mobility of travellers with disabilities. As a member of CTA's Accessibility Advisory Committee, the Commission participated in the Agency's ongoing development of regulations, codes of practices and industry guidelines on accessible national transportation systems. The Commission was a member of the Transport Minister's Advisory Committee which provided advice to the Minister on issues of concern to travellers with disabilities, as well as giving input into codes of practice and regulations.

Employees of the Canadian Human Rights Commission sat on various committees and working groups set up under the Federal Disability Agenda, including the Assistant Deputy Ministers' Steering Committee and Interdepartmental Working Group on Accountability's Sub-committee on Access and the Inclusion Lens Working Group. These groups oversaw the creation of the First Federal Report on Disability, to enhance employability of people with disabilities and remove barriers to participation. By order of the Tribunal in the case of *Nancy Green v. Public Service Commission, Treasury Board Secretariat and Human Resources Development*, the Canadian Human Rights Commission has been working with these organizations through an interdepartmental working group to create an education and training program for all public servants concerning accommodation of persons with learning disabilities.

The Commission is a member of the federal Interdepartmental Committee (IDC) on Public Education, which promotes the benefits of diversity throughout the country and ensures consistency in messaging across government departments. The Commission has been working with the IDC in the development of criteria for funding public education and awareness projects in support of social cohesion, respect and diversity.

The Commission also participated in the Partnership for International Cooperation under the leadership of Canadian Centre for Management Development (CCMD) to enhance the coordination and cooperation among international programs of other government departments. Partnerships were also developed with civil society including consultations on issues involving federally sentenced women, drug testing, accommodation and disability.

3.3.2.2 Policy Initiatives

The Commission published the *Anti-Discrimination Casebook* to provide examples of what employers should do to fulfil their responsibilities under the Canadian Human Rights Act. The Commission also launched *A Guide to Accommodation in the Workplace* and delivered a number of training sessions on the Guide to help employers create their own workplace accommodation policies and procedures. The first phase of the

Commission's public consultations on the aboriginal preference policy was completed as were the consultations on the drug and alcohol testing policy. Both policies will be released in fiscal year 2002–2003.

The Commission began working on a study to examine systemic human rights issues facing federally-sentenced women prisoners, consulting over sixty representatives from government, non-governmental and inmate organisations. Work will continue throughout fiscal year 2002–2003.

The Commission continued to prepare for Government action on the report of the Canadian Human Rights Act Review Panel released in June 2000. Internal research reports were completed on the merits of the Review Panel proposals, including the use of public inquiries, internal human rights responsibility systems and comparative analysis of the procedures in place in other human rights commissions.

In order to ensure rapid response to questions arising from formal complaints and the human rights issues raised by proposed government legislation, procedures and policies, the Commission prepared a demographic study of emerging human rights trends in Canada and an environmental scan of key human rights issues. One response to an emerging issue was the submission made by the Commission to the Parliamentary Committee studying Bill C-36, the Anti-Terrorism Bill, in which the Commission emphasized the importance of not compromising human rights in the interest of dealing with the threat of terrorism.

Supporting and Strengthening National Human Rights Institutions Abroad (International Program)

The Commission's central goal in its international activities is to establish links of mutual support among national human rights institutions. It works at the international level through the United Nations, the Network of National Human Rights Institutions of the Americas and the Francophonie and at the bilateral level through assistance to other commissions. Usually these initiatives are undertaken at the request of and with funding provided by the Department of Foreign Affairs and International Trade or the Canadian International Development Agency.

In fiscal year 2001–2002, the Commission continued to play a leading role within the International Coordinating Committee (ICC) of National Human Rights Institutions, as well as within the ICC Accreditation Sub-Committee to ensure that national human rights institutions conform to accepted international standards of independence and impartiality. The Commission, as the regional representative to the Sub-Committee, successfully presented the candidature of national human rights institutions of Ecuador, Guatemala, and Venezuela who have now become members of the ICC.

The Commission participated in the World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance held in South Africa in the Fall of 2001 and chaired the negotiation of the Statement of National Human Rights Institutions.

The first General Assembly of the Network of National Human Rights Institutions of the Americas was held in March 2002 followed by a conference on the work of National Institutions of the hemisphere in protecting the rights of indigenous peoples. The Canadian Human Rights Commission was elected Chair of the first General Assembly and will work closely with the National Human Rights Commission of Mexico and other members to further the work of the Network.

The Commission used the establishment of the Network of National Human Rights Institutions of the Americas to enhance bilateral cooperation with the human rights institutions of Mexico, Bolivia, Peru and will consolidate the Network so as to exchange information, assist with staff training, undertake joint projects, hold regional meetings and seminars and share best practices with human rights institutions of the hemisphere.

Since August 1996, the Commission has been working with the Indonesian National Human Rights Commission to improve the capacity of the Indonesian Commission to carry out research, investigation, and protection of human rights and to promote human rights and awareness. In fiscal year 2001–2002, the project included development and delivery of a human rights education plan and public campaign and a visit by senior officer of the Commission to Indonesia to help develop management capacity.

The Commission renewed its bilateral project with the Indian National Human Rights Commission (INHRC) including visits to India by Commission officers in the Fall 2001 and implementation of the first phase of the project focussing on the rights of persons with disabilities. The Commission also initiated a technical cooperation project with the Nepalese National Human Rights Commission (NNHRC), including an inception mission and design of a project focussing on complaint and monitoring processes to be implemented starting in 2002–2003.

The Commission hosted internships and received a large number of visiting delegations from Russia, Nigeria, Tunisia, Uganda, Portugal, Rwanda, Bulgaria, Israel, Czech Republic, Japan, Ethiopia, Indonesia, China, the European Commission, Madagascar and others.

3.3.3 RESOURCES

The Commission allocated 27 full-time equivalents (FTEs) and $3,319,200 to human rights promotion.

3.4 Corporate Services

3.4.1 Background

Corporate Services includes services in the areas of human resources, finance, strategic and operational planning, audit and evaluation, assets management, information technology, and information management, including the Commission's specialized library. The objective is to nurture the vision for the Commission's statutory mandate and facilitate the realization of that vision by providing the advice, tools, and processes necessary.

3.4.2 Outcomes achieved

In fiscal year 2001–2002 the Canadian Human Rights Commission contributed to meeting commitments outlined in the Treasury Board document *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada.*

3.4.2.1 Corporate Services

New Funding

A business case submitted to the Treasury Board Secretariat resulted in additional special purpose funding in the order of $11.8 M over 4 years. These funds will be applied to development of an enhanced case management and employment equity audit tracking systems; reduction of the complaints caseload; and expansion of the Commission's legal capacity to handle the cases being referred to the Canadian Human Rights Tribunal.

Modern Comptrollership

Financial Information Strategy (FIS) The Commission has fully implemented its FIS, developed related financial policies and procedures, and provided appropriate training to staff. Numerous reports are produced annually to satisfy expanded FIS reporting requirements. In addition, the Commission participates in a cluster group of eight small agencies which pools resources and shares decision making with respect to future system enhancements.

Enhanced Planning and Reporting In fiscal year 2001–2002 the Commission strengthened its strategic and operational planning and reporting process as a cornerstone of strengthened accountability. The process includes the identification of policy priorities and the alignment of operational plans and budgets to best address those.

Internal Audit and Evaluation The Commission continued to implement its Audit and Evaluation Plan. The Commission completed an evaluation of the employment equity audit program. The methodology included a first-ever survey of employers, interviews with various stakeholders and a review of the documentation. The Commission used the results of the evaluation in preparation of its submission to the House of Commons Standing Committee on Human Resources Development and Status of Persons With Disabilities, which conducted a legislative review of the *Employment Equity Act*.

Security Enhancements

As a result of the September 11, 2001 tragedy, the Commission undertook some early investments in security enhancements and completed a comprehensive threat and risk assessment of headquarters and regional offices. Recommendations will be implemented this year. Training was provided in emergency procedures, mail handling, and dealing with potential violence in the workplace.

3.4.2.2 Human Resources

Work Place Assessment

In response to a workplace assessment which was completed and shared with all staff at the beginning of the reporting period, an action plan was developed and agreed to jointly by executive and staff representatives. By March 31, 2002, all elements in the action plan have been addressed or were in the process of being addressed. A Workplace Advisory Council provides a forum for ongoing dialogue and action on workplace issues.

As a result of concerns raised in the workplace assessment, the Commission temporarily reallocated resources internally to strengthen and develop work tools for enhanced human resources management including staffing, classification, training and employee feedback. In order to promote and support effective working relationships between supervisors and employees, and to enhance career and professional advancement program, a new performance appraisal system was launched last Fall. In addition, in order to provide direction to staff and ensure that fair, transparent and consistent practices are implemented, the Commission developed several policies and procedures in the following areas: Employment Equity, Performance Appraisal, Acting Pay/Appointment, Overtime and Lieu Time, and Vacation Leave Carry Over and Payout.

The response to the workplace assessment, and increased investment in human resources management, are starting to show results. Over the reporting period, nearly all executive and supervisory positions were staffed on a permanent rather than acting basis, position vacancies decreased by 30%, and classification adjustments were made as a result of a number of classification reviews. The annual turnover rate has declined from 63%

(between 1999-01-01 to 2001-03-31) to 36% (between 2001-04-04 to 2002-03-31), and will be monitored closely to stem its climb in future.

A new Human Resource Information System (HRIS) maintains and reports on all facets of human resources (classification, official languages, employment equity, leave, training, security and conflict of interest). Enhancements in the reporting period include employee access to leave balances via the intranet, and quarterly reports to managers to assist leave administration.

The Commission will continue to participate and promote all government wide initiatives such as the Public Service Survey results, Classification Reform, and Human Resources Modernization Reform.

Becoming A Learning Organization

The Commission is committed to fostering a learning culture that integrates the expertise of its employees. In fiscal year 2001–2002, the Commission delivered to its staff a comprehensive training program to support the delivery of all service lines. This will help the Commission to improve the services provided to Canadians.

3.4.3 RESOURCES

The Commission allocated 41 full-time equivalents (FTEs) and $4,355,500 to corporate services.

Annex I: Financial Information

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)

Vote		2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
	Canadian Human Rights Commission			
10	Program expenditures	15,245.0	19,449.2	**18,757.3**
(S)	Contribution to employee benefit plan	2,208.0	2,301.0	**2,301.0**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets	-	2.5	**2.5**
	Total for the Commission	**17,453.0**	**21,752.7**	**21,060.8**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Explanation of the 2001-2002 Total Authorities: The 2001-2002 total authorities represent an increase of $4,299,700 or 25% over the 2001-2002 planned spending of $17,453,000. This difference represents mainly the funding received through Supplementary Estimates for the following:
- to fund ongoing participation in hearings by the Canadian Human Rights Tribunal;
- to present evidence and legal arguments in three pay equity complaints against Canada Post, Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements and executive salary increase.

Explanation of the 2001-2002 Actual: The 2001-2002 Actual represents 97% of the total authorities. The difference of $691,900 between the actual and total authorities represents primarily the postponement of hearings at the Human Rights Tribunal of two pay equity complaints (Bell Canada and GNWT).

Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commision's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

Canadian Human Rights Commission	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Full-Time Equivalents -FTEs	223	216	197
Operating	17,453.0	21,752.7	21,060.8
Capital	-	-	-
Grants & Contributions	-	-	-
Total Gross Expenditures	**17,453.0**	**21,752.7**	**21,060.8**
Less: Respendable Revenues	-	-	-
Total Net Expenditures	**17,453.0**	**21,752.7**	**21,060.8**
Other Revenues and Expenditures			
Non-Respendable Revenues	-	-	-
Cost of Services Provided by Other Departments (Note 1)	2,360.3	2,482.2	2,482.2
Net Cost of the Program	**19,813.3**	**24,234.9**	**23,543.0**

Planned spending is based on the Main Estimates (allocated at the beginning of the year).

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Note 1

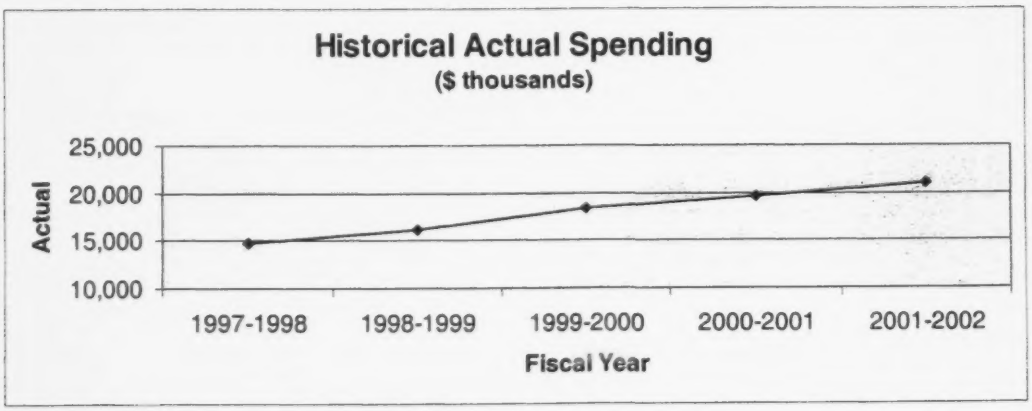
Cost of Services provided by Other Departments is for Accomodation, Worker's Compensation and the Employee Insurance Plans.

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Commission's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

Business Line	Actual 1999-2000	Actual 2000-2001	2001-2002 Planned Spending	2001-2002 Total Authorities	2001-2002 Actual
Canadian Human Rights Commission	18,436.5	19,607.0	17,453.0	21,752.7	21,060.8
Total	**18,436.5**	**19,607.0**	**17,453.0**	**21,752.7**	**21,060.8**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.



The 2001-2002 actual represent an increase of $6.3 million or 42% over the 1997-1998 actual of $14.8 million. This increase was mainly for additional funding received for the following:

- to continue to meet responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*;
- to present evidence and legal arguments in three pay equity complaints against Canada Post, Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements and executive salary increase.

BUDGET DES DÉPENSES

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/25-2002
ISBN 0-660-62090-1

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2002

L'honorable Martin Cauchon, c.p., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Section 1 : Message de la présidente 1

Section 2 : Sommaire et contexte 3
2.1 Sommaire 3
2.2 Contexte 4

Section 3 : Réalisations en matière de rendement 7
3.1 Plaintes 7
3.1.1 Contexte 7
3.1.2 Résultats obtenus 8
3.1.3 Ressources 15
3.2 Équité en matière d'emploi 17
3.2.1 Contexte 17
3.2.2 Résultats obtenus 19
3.2.3 Ressources 25
3.3 Promotion des droits de la personne 27
3.3.1 Contexte 27
3.3.2 Résultats obtenus 27
3.3.3 Ressources 33
3.4 Services intégrés 35
3.4.1 Contexte 35
3.4.2 Résultats obtenus 35
3.4.3 Ressources 37

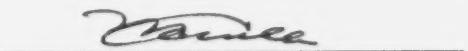
Annexe I : Renseignements financiers 39
Tableau 1– Sommaire des crédits approuvés 39
Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 40
Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 41

Section 1 : Message de la présidente

M'étant jointe à la Commission canadienne des droits de la personne au début d'août 2002, c'est avec plaisir que je présente, au nom de ma prédécesseure, ce Rapport sur le rendement pour la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

J'envisage avec enthousiasme les nombreux défis qui nous attendent ainsi que l'occasion de faire rapport au Parlement sur les progrès accomplis et les résultats obtenus dans l'atteinte de nos objectifs. Je serai heureuse de travailler avec les commissaires, le personnel de la Commission et nos nombreux partenaires qui s'intéressent aux droits de la personne au Canada et à la mise en application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Tout au long de la période couverte dans le présent rapport, la Commission avait à sa tête Mme Michelle Falardeau-Ramsay, présidente, qui était secondée des commissaires Anne Adams, Yude Henteleff, Robinson Koilpillai, Mary Mac Lennan et Kelly Russ.



Mary M. Gusella
Présidente

Section 2 : Sommaire et contexte

2.1 Sommaire

La Commission canadienne des droits de la personne existe depuis près de vingt-cinq ans, et son rôle est d'appuyer le principe selon lequel tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, ont droit à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins, indépendamment des considérations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.

Depuis les douze derniers mois, la Commission a réalisé des progrès dans la réduction des obstacles discriminatoires en matière d'emploi et d'accès aux services au sein de la fonction publique fédérale, des sociétés d'État et des entreprises sous réglementation fédérale. Conformément à son mandat, elle a également assuré la promotion de la connaissance des droits de la personne au Canada.

Au cours de l'année, la Commission a obtenu gain de cause dans la première affaire dont le Tribunal a été saisi au sujet de la diffusion de messages haineux dans Internet. Le Tribunal, dans une décision fondamentale, a conclu que la *Loi canadienne sur les droits de la personne* s'applique aux communications par Internet.

En vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la Commission s'efforce également de mettre un terme à la sous-représentation des femmes, des Autochtones, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées dans la fonction publique fédérale et dans l'effectif des employeurs du secteur privé qui sont couverts par la *Loi*. La Commission a procédé à 55 nouvelles vérifications au cours de l'exercice 2001–2002, pour un total de 235 vérifications de la conformité couvrant plus de 85 % des travailleurs fédéraux. Au 31 mars 2002, 78 employeurs étaient considérés conformes à la *Loi*. La plupart d'entre eux avaient obtenu ce résultat sans que la Commission ait eu à prendre de mesures d'exécution. Se fondant sur des consultations d'envergure menées auprès d'employeurs, de groupes de revendications et de syndicats, de même que sur les conclusions d'une évaluation indépendante de son programme de vérification de l'équité en matière d'emploi, la Commission a présenté au comité parlementaire chargé d'examiner la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* un rapport détaillé comportant 20 recommandations.

La Commission ne cesse de chercher des moyens de servir plus efficacement les Canadiens et les Canadiennes. Au cours de l'exercice 2001–2002, elle a traité 1 575 plaintes; de ce nombre, 43 % ont été examinées par les commissaires, et plus de

15 % (soit 240) ont été réglées par la médiation ou la conciliation. La Commission a également pris un certain nombre de mesures pour simplifier et améliorer le processus de traitement des plaintes. Elle a notamment créé une section de l'accueil, introduit un processus de médiation préalable à l'enquête, prévu des réunions plus fréquentes de la Commission et fait des efforts pour améliorer les procédures et les instruments de travail. Elle a aussi pris des mesures pour réduire l'arriéré des dossiers et restructurer son Système automatisé de gestion des plaintes (SGP). Elle examine actuellement ses normes de service pour s'assurer que les services qu'elle fournit aux Canadiens et aux Canadiennes ne cessent de s'améliorer.

En juin 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a présenté au ministre de la Justice un rapport comportant un certain nombre de recommandations ayant trait au processus de traitement des plaintes. Bien que le gouvernement n'ait pas encore formulé sa réponse, la Commission a d'ores et déjà commencé à réfléchir à la façon dont elle règle les plaintes; au cours du prochain exercice, elle présentera ses propositions au ministre de la Justice.

2.2 Contexte

Aujourd'hui, la Commission est au service d'une population très différente de celle qui existait au moment de sa création, en 1978. Non seulement la population canadienne se caractérise par une plus grande diversité quant à l'origine ethnique et à la religion, mais elle est aussi plus âgée. Le vieillissement de la population soulève des questions en matière de perspectives d'emploi, de retraite obligatoire et d'accès aux services. Si les progrès de la médecine ont permis d'allonger l'espérance de vie et d'améliorer la qualité de la vie de beaucoup de gens, notamment des personnes handicapées, d'autres progrès, comme les nouvelles technologies de la reproduction et les essais génétiques, soulèvent des questions complexes en matière de droits de la personne.

Les commissions des droits de la personne au Canada sont en train de transformer la façon dont elles abordent les problèmes de discrimination. Les plaintes individuelles forment encore une partie importante de leur travail, et elles s'efforcent toujours d'améliorer la qualité de leurs services à cet égard. Elles s'occupent également de prévenir la discrimination en élaborant des codes de pratique, des règlements et des politiques. Par ailleurs, elles adoptent de nouvelles méthodes (des enquêtes publiques, par exemple) pour régler les problèmes systémiques à grande échelle. Dans tous les secteurs gouvernementaux, les nouvelles technologies, comme Internet, facilitent les communications, mais font peser plus lourdement la nécessité de consulter les parties intéressées lors de l'élaboration de politiques. Les commissions doivent trouver des moyens économiques de consulter leurs partenaires qui, très souvent, disposent de peu de ressources et n'ont pas accès à Internet.

L'un des défis que doit relever la Commission consiste à cerner les préoccupations entourant les modifications envisagées aux lois, aux politiques ou aux procédures. Il ne suffit pas de prendre acte des infractions évidentes aux droits de la personne (par exemple, le fait d'exclure d'un programme des personnes d'un certain âge), mais il faut plutôt procéder à des analyses d'impact sur les droits de la personne afin de cibler les effets qui ne sont pas perceptibles à première vue. Par exemple, une modification apparemment neutre des pratiques de sélection de l'Agence des douanes peut avoir un effet disproportionné sur les membres des minorités visibles.

Les Canadiens et les Canadiennes sont de plus en plus sensibles à la protection de leurs droits chez eux et à la promotion des droits de la personne à l'étranger. Le gouvernement du Canada presse les nouvelles démocraties du monde entier de protéger les droits de leurs citoyens. Pour ce faire, ces pays doivent créer des institutions nationales de protection des droits de la personne. Étant donné son expérience et son savoir, la Commission est souvent invitée par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international ou par l'Agence canadienne de développement international à venir en aide à ces pays.

Section 3 : Réalisations en matière de rendement

3.1 Plaintes

3.1.1 Contexte

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit, en matière d'emploi et d'accès aux services du gouvernement fédéral, toute discrimination fondée sur l'un des 11 motifs suivants : la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La Commission fait également enquête sur les plaintes de discrimination salariale fondée sur le sexe, étant donné que la parité salariale constitue un droit fondamental de la personne et fait partie intégrante de la *Loi*. Les personnes qui estiment avoir été victimes de discrimination peuvent adresser une plainte à la Commission.

En vertu de la *Loi*, la Commission est tenue de traiter toutes les plaintes qu'elle reçoit. Les commissaires sont saisis de toutes les plaintes signées et doivent rendre une décision à leur égard, parfois à plus d'une reprise. Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, ils disposent d'un pouvoir discrétionnaire pour déterminer s'ils doivent traiter ou non certaines plaintes, en fonction de facteurs comme l'existence d'autres voies de recours, la compétence de la Commission et l'opportunité. Il leur incombe d'approuver ou non un règlement conclu par les parties dans le cadre d'une procédure de médiation ou de conciliation, de même que d'autoriser ou non le retrait d'une plainte. Après enquête, ils examinent les faits révélés dans le rapport de l'enquêteur et les observations des parties, puis décident s'il y a lieu de rejeter la plainte, de la renvoyer à la conciliation ou d'en saisir le Tribunal. La Commission et le Tribunal sont des organismes indépendants instaurés aux termes de la *Loi*, et ils jouent des rôles différents dans le traitement des plaintes.

En vertu de la *Loi*, les fonctions attribuées à la Commission sont multiples, et depuis sa création, cette dernière tente de remplir ses responsabilités législatives avec des ressources limitées.

En juin 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a présenté au ministre de la Justice un rapport comportant un certain nombre de recommandations concernant le processus de traitement des plaintes. La réponse du gouvernement n'est pas encore publiée, mais la Commission a d'ores et déjà commencé à réfléchir à sa façon de traiter les plaintes; au cours de l'année qui vient, elle présentera ses propositions au ministre de la Justice.

La Commission a proposé des changements au système de traitement des plaintes de disparité salariale. En février 2001, elle a présenté un rapport spécial au Parlement, intitulé *Le temps d'agir : rapport spécial au Parlement sur la parité salariale*. En juin 2001, le gouvernement a formé un Groupe de travail sur la parité salariale, qu'il a chargé d'examiner les dispositions de la *Loi* relatives à la parité salariale (article 11 et lignes directrices connexes). La Commission a suivi de près l'évolution des travaux du groupe de travail; elle a rencontré les membres pour leur présenter ses procédures en matière de vérification de la parité salariale et de traitement des plaintes et pour en discuter avec eux. Le rapport du groupe de travail devrait être publié au printemps 2003.

3.1.2 RÉSULTATS OBTENUS

La Commission a pour objectif de fournir un recours aux victimes de discrimination et de faire modifier les politiques et les pratiques qui peuvent avoir des effets discriminatoires sur des groupes de la population. Elle s'engage à régler les plaintes de façon transparente, rapide et juste.

3.1.2.1 Traiter les plaintes pour discrimination

Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a reçu 1 343[1] plaintes potentielles pour discrimination et en a réglé 1 575. Depuis sa création, la Commission a reçu plus de plaintes qu'elle ne pouvait en traiter, ce qui a entraîné l'accumulation d'un arriéré. À la fin de mars 2002, cet arriéré était constitué d'environ 800 dossiers actifs se trouvant à une étape ou à une autre du processus de traitement des plaintes.

Demandes de renseignements et Service de l'accueil. Chaque année, la Commission répond à plus de 40 000 demandes de renseignements adressées par courrier, par téléphone ou en personne à l'administration centrale (Ottawa) ou à l'un des six bureaux régionaux (Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, Vancouver). Les Canadiens et les Canadiennes sont de plus en plus nombreux à s'adresser à la Commission par courriel. Certains ont seulement besoin d'information. Beaucoup sont aux prises avec des problèmes qui excèdent la compétence de la Commission : dans ce cas, le personnel leur suggère de s'adresser à d'autres organismes qui pourraient les aider.

Les demandes de renseignements qui semblent relever de la compétence de la Commission sont confiées à la Section de l'accueil. Un agent d'accueil rassemble d'autres renseignements et détermine si les allégations constituent une plainte de

---

[1] Ce nombre inclut la cause centrale, dans un groupe de 998 plaintes, concernant la Stratégie du poisson de fond de l'Atlantique. Ce programme gouvernemental a pour but de fournir du travail dans les pêcheries de Terre-Neuve. La plainte faisait état de présumée discrimination en raison de l'âge dans les critères d'admissibilité à la retraite anticipée.

discrimination *prima facie* aux termes de la *Loi*. Sur les 1 343 plaintes potentielles confiées à la Section de l'accueil en 2001–2002, 54 % ont été fermées après analyse préliminaire et avant qu'un formulaire de plainte soit signé. Les 46 % restant ont donné lieu à des plaintes signées. Quelques-uns de ces dossiers ont été fermés par la Commission, qui a exercé à leur égard son pouvoir discrétionnaire aux termes du paragraphe 41(1) de la *Loi*. Les autres dossiers ont été renvoyés à la médiation ou à l'enquête.

Services de médiation. La médiation préalable à l'enquête permet parfois de régler les plaintes au début du processus. Les médiateurs de la Commission s'assurent que les règlements offrent des solutions aux parties en fonction de leurs objectifs personnels et qu'ils donnent lieu à des changements dans les politiques ou les procédures en cause, dans l'intérêt du public en général.

La Commission possède suffisamment de ressources pour recevoir chaque année environ 550 cas référés à la médiation. De ce nombre, on s'attend annuellement à ce que les médiateurs mènent 320 médiations et qu'environ 200 aboutissent à un règlement.

En 2001–2002, la Commission a offert des services de médiation dans 485 dossiers, et l'offre a été acceptée dans environ la moitié des cas. Sur les 235 médiations menées l'an dernier, 156 (soit 66 %) ont donné lieu à un règlement. Il n'a pas été possible de régler tous les dossiers en raison du retard à combler deux postes de médiateur dans le service.

Services d'enquête. Les plaintes non réglées par la médiation sont confiées à des enquêteurs. L'enquêteur réunit des éléments de preuve et rédige un rapport dans lequel il analyse les données et recommande une décision aux commissaires. La Commission compte suffisamment d'enquêteurs pour régler environ 400 dossiers par an. En 2001–2002, elle a dépassé cet objectif et enquêté sur 577 plaintes, principalement en recourant à des ressources permanentes et contractuelles et en réaffectant des ressources au sein de la Commission.

Services de conciliation. Chaque rapport d'enquête est remis aux commissaires, qui doivent prendre une décision. Si les commissaires décident que les éléments de preuve étayent les allégations formulées dans la plainte, ils peuvent inviter les parties à prendre part à la conciliation, leur donnant ainsi une autre possibilité de régler la question sans passer par le Tribunal. Les parties peuvent s'entendre sur des réparations comme une lettre d'excuses, de la formation, la récupération du salaire perdu, le remboursement des dépenses, l'indemnisation pour préjudice moral. Si une politique discriminatoire était en cause, la réparation peut comporter des changements à la politique ou l'instauration de nouvelles procédures. Les conciliateurs veillent à ce que tout règlement tienne compte de l'intérêt public.

La Commission dispose des ressources pour traiter annuellement 150 dossiers par la conciliation, et dans la moitié des cas, les conciliateurs sont censés aboutir à un règlement. En 2001–2002, le personnel chargé de la conciliation a dépassé son objectif, accueillant 171 conciliations et en réglant la moitié. Des 86 plaintes non réglées, 55 ont été renvoyées au Tribunal canadien des droits de la personne et 31 ont été rejetées.

Bilan des plaintes. Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a traité 1 575 plaintes; de ce nombre, certaines ont été abandonnées avant signature, tandis que d'autres ont donné lieu à des plaintes signées nécessitant une décision des commissaires. Le bilan des plaintes est présenté au tableau 1.

Tableau 1 – Bilan des plaintes, 2001–2002

Nombre	%	Résultat
45	3	plaintes n'ont pas été traitées par la Commission (en vertu de l'article 41) parce qu'elles ont été déposées plus d'un an après les présumés actes discriminatoires ou parce que l'on a demandé au plaignant d'épuiser d'abord d'autres voies de recours.
251	16	plaintes ont donné lieu à un règlement par la médiation, après enquête ou par la conciliation.
80	5	plaintes ont été renvoyées au Tribunal canadien des droits de la personne pour audience.
295	19	plaintes ont été rejetées faute de preuve, parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou parce que les plaignants ont retiré ou abandonné leur plainte.
Sous-total 671	**43**	**décisions définitives rendues par les commissaires**
904	57	plaintes ont été abandonnées par les plaignants avant signature du formulaire officiel. Ces dossiers ont été fermés sur le plan administratif sans que les commissaires rendent une décision.
Total 1 575	**100**	**plaintes traitées en 2001–2002**

3.1.2.2 Le traitement des plaintes de disparité salariale

La parité salariale renvoie au principe « à travail égal, salaire égal ». Quoique peu nombreuses, les plaintes de disparité salariale peuvent toucher beaucoup d'employés et supposer une rémunération rétroactive et des mesures de redressement équivalant à des

millions de dollars. Les enquêtes sont complexes; elles exigent des analyses approfondies et des entretiens avec les employés, les agents négociateurs qui les représentent et les employeurs. De plus, une fois l'enquête terminée, ces plaintes font souvent l'objet de litiges prolongés.

Services de l'accueil. Lorsqu'on a identifié une situation susceptible de justifier une plainte officielle, l'accueil constitue le premier stade du processus de traitement des plaintes. Environ un tiers des dossiers d'accueil donnent lieu à des plaintes officielles. Depuis 1999–2000, le nombre de dossiers d'accueil ayant trait à des problèmes de présumée discrimination salariale dans des secteurs d'emploi à prédominance masculine ou féminine a triplé. Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a accueilli 34 demandes à ce sujet.

Services d'enquête en matière de disparité salariale. La Commission a poursuivi son enquête sur les plaintes de disparité salariale visant un certain nombre d'employeurs sous réglementation fédérale, notamment des entreprises de télécommunications, des employeurs du gouvernement fédéral non couverts par le règlement de 1999 sur la parité salariale conclu entre l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) et le Conseil du Trésor du Canada, et certains employeurs plus petits du secteur privé. À la fin de l'exercice, la Commission avait accueilli 37 plaintes de disparité salariale.

Par ailleurs, à la fin de mars 2002, la Commission attendait une décision de la Cour fédérale dans la cause *Syndicat canadien de la fonction publique (Division du transport aérien) c. Les lignes aériennes Canadien International Ltée* concernant l'interprétation de la définition de la notion d'établissement, avant de donner suite aux 23 plaintes individuelles actuellement en attente. La Commission a également reporté l'enquête relative à une plainte déposée en 1984 par l'AFPC contre le Conseil du Trésor, alléguant qu'il existerait une discrimination salariale fondée sur le sexe dans le système d'évaluation des emplois qu'utilise le Conseil du Trésor pour évaluer le travail dans deux groupes professionnels : celui des commis aux écritures et règlements, à prédominance féminine, et celui de l'administration des programmes, à prédominance masculine. À la fin de l'exercice 2001–2002, la Commission s'attendait toujours à ce que le Conseil du Trésor mette en œuvre sa Norme générale de classification (NGC), censée régler la plainte de 1984. Comme suite à la récente décision du Conseil du Trésor concernant la NGC, la Commission réévaluera son approche quant à l'enquête sur la plainte de 1984.

3.1.2.3 Les représentations en justice

La Direction des services juridiques fournit des conseils juridiques au bureau de la présidente, aux commissaires et au secrétaire général ainsi qu'à toutes les directions de la Commission.

La Direction des services juridiques représente la Commission dans les causes dont le Tribunal canadien des droits de la personne est saisi. Le nombre moyen de journées

d'audience pour les affaires de discrimination reste relativement stable (10). Les affaires de disparité salariale, quant à elles, nécessitent généralement des centaines de journées d'audience.

Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a poursuivi la représentation en justice de trois grandes causes en matière de disparité salariale (*Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et Femmes-Action c. Bell Canada, Alliance de la fonction publique du Canada c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest* et *Alliance de la fonction publique du Canada c. Société canadienne des postes*). Toutes ces causes remontent à plus de dix ans. En novembre 2000, la Cour fédérale statuait, dans l'affaire *Bell Canada*, que le Tribunal canadien des droits de la personne n'est pas entièrement indépendant de la Commission. Cette décision, qui a donné lieu à la suspension provisoire de nombreuses audiences, a été ultérieurement renversée par la Cour d'appel fédérale, et les audiences ont repris. Cependant, à la fin de 2001, la Cour suprême du Canada a autorisé Bell Canada à faire appel de la décision de la Cour d'appel fédérale. Cette cause est extrêmement importante pour la Commission, car elle remet en question sa capacité à énoncer des lignes directrices établissant la mesure dans laquelle les dispositions de la *Loi* s'appliquent à des catégories de causes et la manière dont elles s'y appliquent. La Commission a diffusé des lignes directrices en matière de parité salariale qui se fondaient sur une interprétation de l'article 11 de la *Loi*, un article important pour déterminer la nature et l'ampleur des écarts salariaux.

La Commission a remporté quelques succès notables devant le Tribunal canadien des droits de la personne et d'autres tribunaux au cours de l'exercice 2001–2002. Le *Rapport juridique* de la Commission, accessible dans notre site Web (www.chrc-ccdp.ca), fournit des renseignements sur toutes les causes et sur leurs répercussions pour les Canadiens et les Canadiennes. Seuls quelques exemples sont présentés ici.

Dans une décision fondamentale, le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu, dans *Citron c. Zundel*, qu'un site Web exploité par M. Zundel constituait un mode de transmission de messages haineux au sens de l'article 13 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Les audiences du Tribunal se sont étalées sur plus de quatre ans (à raison de 55 jours d'audience) et ont nécessité cinq intervenants et plusieurs contrôles judiciaires par la Cour fédérale. C'est la première fois qu'un tribunal canadien des droits de la personne interprétait l'article 13 relativement à Internet. On a depuis modifié cet article pour y préciser que les communications effectuées au moyen d'Internet et qui exposent des personnes à la haine ou au mépris sont couvertes par la *Loi*.

Dans *Vaid c. Chambre des communes*, la Section de première instance de la Cour fédérale a conclu que le privilège parlementaire n'exclut pas l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* aux employés de la Chambre des communes. Cette décision a fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale.

Dans *Irvine c. Forces canadiennes*, le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu que la décision *Meiorin* s'applique aux actes antérieurs à cette décision. La cause *Meiorin*, au sujet de laquelle la Cour suprême du Canada a tranché en septembre 1999, a modifié l'approche en ce qui concerne la défense dans les cas de plaintes pour discrimination et a instauré un nouveau critère pour déterminer s'il existe une exigence professionnelle justifiée. Dans *Irvine*, le Tribunal a également conclu que les Forces canadiennes doivent prendre des mesures d'adaptation pour les personnes qui en ont besoin, notamment dans le cadre de l'application du principe d'universalité des services.

Dans *Kavanagh c. Procureur général du Canada*, le Tribunal a conclu que la politique du Service correctionnel du Canada (SCC) qui interdit aux détenus l'accès à la chirurgie pour changement de sexe est discriminatoire et sans motif justifiable. Le Tribunal a cependant statué que le SCC avait fait la preuve d'un motif justifiable en choisissant de placer les personnes transsexuelles en attente d'une chirurgie dans un établissement correspondant à leurs caractéristiques biologiques plutôt qu'au sexe qu'elles désiraient avoir. Le SCC a pu faire valoir le fait que l'installation, dans une prison pour femmes, de transsexuels masculins en attente d'une opération constituerait un fardeau excessif.

Après un long litige dans l'affaire *Chopra c. Santé nationale et bien-être social* (plainte déposée en 1992), le Tribunal a tranché en faveur de M. Chopra. Il reste à régler la question de la réparation. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, il leur faudra de nouveau se présenter devant le Tribunal pour obtenir une décision.

Dans *Pieters*, l'entente conclue entre le plaignant et le mis en cause, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), touche le traitement des membres des minorités visibles dans les bureaux d'entrée au Canada. M. Pieters alléguait que l'ADRC avait fait preuve de discrimination à son égard alors qu'il revenait en train d'un voyage à New York. Les passagers à bord du train, y compris M. Pieters, ont été questionnés par des agents des douanes à Fort Erie, en Ontario. M. Pieters soutient que contrairement aux autres passagers de race blanche, on lui a posé des questions au sujet de sa citoyenneté et de ses achats et on a fouillé ses bagages. Il affirme que lorsqu'il s'est opposé à ce comportement qu'il jugeait discriminatoire, un agent des douanes l'a insulté d'une façon qu'il a perçue comme étant raciste.

Au fil des ans, la Commission a reçu de nombreuses plaintes des membres des minorités visibles dans lesquelles ces derniers alléguaient avoir été injustement désignés pour subir un deuxième examen dans les bureaux d'entrée au Canada. Toutefois, il est très difficile de vérifier la véracité de telles allégations puisque l'ADRC ne recueille aucune donnée sur la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique des personnes qui font l'objet d'un tel examen. En concluant l'entente dans *Pieters*, l'ADRC a accepté, entre autres choses, de travailler avec la Commission afin d'élaborer et de mettre en œuvre un projet pilote spécial qui permettra de produire des données statistiques (race, couleur, origine nationale/ethnique et sexe) sur les personnes qui arrivent au pays et qui soumises à un

deuxième examen, de même que d'analyser les données et de formuler les recommandations pertinentes.

La Commission est fière du fait que, sur les 80 plaintes adressées au Tribunal canadien des droits de la personne au cours de l'exercice 2001–2002, 50 (soit 62 %) ont été réglées avant l'enquête du Tribunal. Dans tous les cas, la Commission veille à ce que les règlements obtenus soient conformes à l'intérêt public.

3.1.2.4 La prestation de services axée sur les besoins des citoyens

La Commission continue de chercher des moyens d'améliorer le processus de traitement des plaintes et ses instruments de travail afin de fournir un meilleur service aux Canadiens et aux Canadiennes.

Normes de service

En avril 2001, la Commission a instauré de nouvelles normes de service couvrant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes. On avait tout d'abord prévu examiner les normes après qu'elles aient été appliquées pendant un an. Cependant, à la fin de mai 2001, lorsque les résultats de l'évaluation du milieu de travail de la Commission ont été publiés, on a constaté que les employés avaient soulevé un certain nombre de questions au sujet des normes. On a alors décidé d'entreprendre immédiatement un examen pour déterminer si ces normes étaient raisonnables compte tenu de la charge de travail et des ressources actuelles de la Commission. Il est clair que l'amélioration du service passe nécessairement par une réduction importante de l'arriéré des dossiers de la Commission.

Élimination de l'arriéré

Depuis sa création, en 1978, la Commission a accumulé un arriéré de dossiers relativement aux plaintes pour discrimination. Cet arriéré est attribuable à l'insuffisance des ressources nécessaires au traitement des plaintes dès leur réception et au temps de plus en plus long qu'il faut consacrer à des plaintes de plus en plus complexes. Dans les dernières années, la Commission a réussi à réduire le volume de sa charge de travail au moyen d'une série d'innovations et d'initiatives, mais le nombre de dossiers actifs reste élevé et dépasse la capacité du personnel. À la fin de mars 2002, la Commission avait un arriéré d'environ 800 dossiers actifs. En avril 2002, le Conseil du Trésor a libéré des fonds supplémentaires pour aider la Commission à éliminer son arriéré d'ici quatre ans.

Système automatisé de gestion des plaintes

Le Système automatisé de gestion des plaintes (SGP) de la Commission remonte à 1995. Il constitue le principal outil de travail des agents chargés des plaintes, mais il est aujourd'hui obsolète et a perdu de sa fiabilité. Le Conseil du Trésor a libéré des fonds

spéciaux en avril 2002 pour permettre à la Commission de restructurer le SGP et de remplacer le système statique actuel par un système d'acheminement du travail qui permettra d'automatiser des tâches importantes, de recueillir des données sûres et complètes et d'ouvrir la voie au projet Gouvernement en direct. Le nouveau système aidera les agents à gérer efficacement les dossiers et facilitera la production de rapports de gestion.

3.1.3 RESSOURCES

La Commission a consacré au total 95 équivalents à temps plein (ÉTP) et 10 843 400 $ au processus de traitement des plaintes.

3.2 Équité en matière d'emploi

3.2.1 Contexte

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* de 1995, entrée en vigueur le 24 octobre 1996, énonce les exigences législatives qui s'appliquent aux employeurs sous réglementation fédérale. La *Loi* a pour objet de garantir que les membres des quatre groupes désignés — les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles — sont dûment représentés au sein de l'effectif de chaque employeur en fonction de leur disponibilité dans la main-d'œuvre canadienne. Les employeurs doivent prendre des mesures pour veiller à ce que les décisions d'embauche soient fondées uniquement sur des qualifications valables. Ils doivent mener une enquête auprès de leurs employés, procéder à une analyse de l'effectif pour déterminer s'il existe des écarts de représentation et, lorsqu'ils constatent une sous-représentation, étudier leurs systèmes d'emploi pour cerner les obstacles à l'emploi des groupes désignés. Les employeurs se fondent sur cette étude pour élaborer un plan visant à supprimer les obstacles, à mettre en œuvre des mesures positives pour corriger les effets d'exclusion antérieurs et à fixer des objectifs de recrutement et de représentation.

La *Loi* habilite la Commission à surveiller la conformité à l'équité en matière d'emploi au moyen de vérifications et à prendre les mesures qui s'imposent pour garantir que les employeurs remédient à tout manquement relevé.

La Commission mène des vérifications de la conformité aux douze exigences législatives au moyen de 46 facteurs d'évaluation. Lorsque des manquements sont relevés, des engagements signés sont négociés, et le respect de ces engagements est évalué au cours d'une vérification de suivi. Si la négociation et la persuasion constituent les recours privilégiés par la *Loi*, il est possible que la Commission notifie un ordre à un employeur qui n'exécute pas ses engagements pour l'enjoindre de terminer les travaux requis pour se conformer. En cas de non-conformité à cet ordre, la Commission peut renvoyer la plainte au Tribunal pour qu'il rende une ordonnance. Enfin, un employeur peut demander la révision d'un ordre du Tribunal.

Au 31 mars 2002, la *Loi* s'appliquait à 477 organismes employant 826 000 travailleurs dans les secteurs suivants : 397 employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale et sociétés d'État de 100 employés ou plus (cela comprend le secteur bancaire, les communications, les transports et d'autres secteurs d'activité comme les mines d'uranium, les sociétés céréalières et les musées fédéraux); 65 ministères et organismes de la fonction publique fédérale dont l'employeur est le Conseil du Trésor; et 15 employeurs distincts du secteur public employant 100 personnes ou plus (il s'agit d'organismes comme Parcs Canada, l'Office national du film, le Conseil national de recherches et l'Agence des douanes et du revenu du Canada).

Quatre éléments contextuels importants influent ou influeront sur la réalisation du mandat de la Commission au chapitre de l'exécution. Premièrement, le gouvernement a publié le décret nécessaire qui permet à la Commission de procéder à des vérifications auprès de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), des Forces canadiennes et du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS). Les vérifications touchant ces grandes organisations, qui emploient plus de 125 000 personnes, ne commenceront probablement pas avant 2003–2004.

Deuxièmement, en novembre 2001, un comité parlementaire a entamé l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (qui doit avoir lieu tous les cinq ans), dont le rapport a été publié en juin 2002. La Commission a présenté un rapport détaillé et des recommandations au comité après avoir largement consulté les parties intéressées. Elle réagira au besoin au rapport du comité.

Troisièmement, de nouvelles données du recensement sur la disponibilité des groupes désignés sur le marché du travail seront publiées au début de 2003. Comme on s'attend à ce qu'elles révèlent certains changements importants par rapport aux estimations antérieures de la disponibilité, la Commission devra avertir les employeurs qu'ils doivent modifier les analyses de leur effectif, même si une vérification a déjà confirmé leur conformité à cette exigence législative.

Quatrièmement, la Commission a confié à Conseils et Vérification Canada le soin de procéder à une évaluation de son programme de vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi. Les résultats de l'évaluation seront communiqués à la Commission d'ici septembre 2002. La Commission dressera un plan d'action pour donner suite aux recommandations issues de l'évaluation et aux conclusions du comité parlementaire.

La société et l'économie canadiennes risquent d'être touchées à divers degrés si l'on ne parvient pas à atteindre une représentation équitable fondée sur des systèmes d'emploi sans obstacle. Les principaux objectifs sociaux en matière d'équité, énoncés clairement dan la *Charte canadienne des droits et libertés,* la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les déclarations du gouvernement, ne seront pas atteints tant que l'équité ne sera pas une réalité dans le marché du travail. La discrimination continue empoisonne le marché du travail et entraîne une sous-utilisation des habiletés et des compétences ainsi qu'une augmentation des coûts liés aux programmes sociaux. Tous ces facteurs minent l'avantage concurrentiel du Canada dans l'économie mondiale. De nombreux chefs de grandes entreprises, comme ceux du secteur bancaire, abondent en ce sens.

3.2.2 RÉSULTATS OBTENUS

3.2.2.1 Rapport sur l'équité en matière d'emploi

Pour l'exercice 2001–2002, la Commission avait prévu ce qui suit :

- Examiner le rapport sur l'équité en matière d'emploi des employeurs jugés conformes à la *Loi*, dans les trois mois suivant sa réception, afin d'assurer que des progrès raisonnables sont faits pour combler les écarts.

- Communiquer avec les employeurs qui n'ont pas obtenu de progrès raisonnables dans un délai de six mois après la première évaluation de leur rapport sur l'équité en matière d'emploi, pour réexaminer leur situation et décider s'il y a lieu de relancer la vérification de la conformité.

Évaluation du rendement

Le faible degré de conformité constaté au moment de la plupart des premières vérifications et le temps qu'il a fallu aux employeurs pour parvenir à une conformité intégrale ont retardé la mise en œuvre de l'étape du suivi. On peut démontrer qu'il existe encore de grands secteurs touchés par la sous-représentation dans les effectifs fédéraux, mais on ne peut cerner de secteurs précis que lorsqu'un employeur a comparé ses niveaux de représentation avec les normes de disponibilité sur le marché du travail. Pour mesurer correctement les effets du programme, il faut évaluer au fil du temps la mesure dans laquelle les employeurs conformes à la *Loi* réussissent à faire des progrès raisonnables pour combler les écarts de représentation.

À la fin de mars 2002, seuls 78 employeurs étaient jugés conformes à la *Loi*. La Commission ne pourra procéder à la première évaluation de ce groupe d'employeurs que lorsque leurs rapports sur 2001 seront reçus, c'est-à-dire à l'automne 2002. Cette évaluation portera sur l'année civile 2001 pour le secteur privé et sur l'exercice 2001–2002 pour le secteur public. C'est en prévision de cette tâche que la Commission a élaboré un programme de suivi permettant de procéder à l'analyse nécessaire.

3.2.2.2 Vérifications initiales et de suivi auprès des employeurs

La mesure des résultats prévus par la Commission a trait aux employeurs qui disposeront de systèmes d'emploi leur permettant de devenir de plus en plus représentatifs et d'obtenir une meilleure représentation des quatre groupes désignés. Il s'agit des employeurs ayant fait l'objet d'une vérification et ayant été jugés conformes à toutes les exigences de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Pour l'exercice 2001–2002, la Commission avait prévu ce qui suit :

- Procéder à environ 80 nouvelles vérifications pour porter le total des employeurs ayant fait l'objet d'une vérification à environ 265. En se fondant sur les expériences antérieures, on prévoyait qu'environ 110 d'entre eux seraient conformes et que l'évaluation des progrès raisonnables serait en cours à leur égard.

- Procéder à des vérifications de suivi dans le délai prévu pour les employeurs tenus de signer des engagements après la vérification initiale.

- Terminer 80 % des vérifications entamées au cours d'une année donnée, dans les délais normalisés de 9 à 11 mois pour les vérifications initiales et de 7 à 12 mois pour les vérifications de suivi. Les vérificateurs procéderont à dix vérifications en bonne et due forme (ou l'équivalent), et leurs supérieurs en feront quatre.

Au cours de l'exercice 2001–2002, on a entamé 55 nouvelles vérifications pour un total de 235. Au total, 78 employeurs ont été jugés conformes. Par ailleurs, 20 autres vérifications ont été annulées à divers stades avant la production d'un rapport de conformité en raison d'un changement important dans le statut de l'employeur (par exemple, l'entreprise a cessé d'exister, l'employeur est passé au-dessous du seuil des 100 employés ou il y a eu fusion d'entreprises).

Lorsque la Commission a lancé son programme de vérification en octobre 1997, elle avait l'intention d'entreprendre des vérifications auprès de tous les employeurs, 412 à l'époque, au cours d'un premier cycle de vérification de cinq ans. Par rapport à la mesure du rendement susmentionnée, la Commission s'attendait à ce que la plupart des employeurs soient conformes ou sur le point de le devenir au moment de la vérification initiale, donc qu'ils disposent déjà de systèmes d'emploi et de plans d'action leur permettant de réaliser des progrès raisonnables en vue de combler les écarts constatés.

Le nombre limité d'employeurs jugés en conformité ou sur le point de le devenir à la fin de la vérification initiale, la charge supplémentaire de travail occasionnée par les prorogations accordées et le temps qu'il faut mettre pour notifier un ordre et vérifier par la suite s'il a été exécuté ont considérablement entamé les ressources de la Commission. L'augmentation du nombre d'employeurs jugés conformes ou sur le point de le devenir (à seulement quelques exigences législatives au moment de la vérification initiale) continue d'être marginale. En dehors de quelques employeurs importants, beaucoup d'employeurs continuent d'attendre que la Commission amorce une vérification avant de mettre formellement en œuvre les mesures requises pour respecter les exigences de la *Loi*.

Le nombre total de vérifications entreprises par la Commission (y compris les vérifications initiales, de suivi et postérieures à la notification d'un ordre) s'est élevé à près de 400, ce qui est conforme à l'objectif initial. Si la plupart des employeurs avaient été conformes ou sur le point de le devenir au moment de la vérification initiale, la

Commission aurait pu atteindre son objectif d'effectuer une vérification auprès de tous les employeurs dans un délai de cinq ans.

Comme le soulignait le rapport de l'an dernier, la stratégie visant à mener des vérifications surtout auprès des employeurs de grande envergure au cours de la deuxième, de la troisième et de la quatrième année du programme fait en sorte qu'environ 85 % des travailleurs sous réglementation fédérale (99,1 % des ministères et organismes du secteur public, 94,7 % des organismes distincts et 80,9 % du secteur privé) assujettis à la *Loi* font actuellement l'objet d'une vérification. Cela comprend les nouveaux employeurs du secteur privé identifiés l'an dernier par Développement des ressources humaines Canada et qui ne seront admissibles à une vérification qu'à partir de cette année.

Dans le rapport sur le rendement de l'an dernier, la Commission avait estimé que 110 employeurs seraient conformes à la *Loi* au 31 mars 2002, c'est-à-dire qu'ils disposeraient de systèmes d'emploi sans obstacle et de plans d'action permettant de réaliser des progrès raisonnables. Dans les faits, à cette date, seulement 78 employeurs étaient conformes. Cet écart est en partie attribuable au fait que dans neuf cas, l'employeur a reçu un ordre de la Commission après une vérification de suivi et que dans trois cas, le dossier a été renvoyé au Tribunal après une vérification postérieure à la notification d'un ordre. À la fin de l'exercice 2002–2003, la Commission prévoit que 120 employeurs seront conformes à la *Loi*.

3.2.2.3 Vérifications de suivi

Au cours de l'exercice 2001–2002, toutes les vérifications de suivi ont commencé conformément au calendrier.

3.2.2.4 Conformité aux normes de vérification

Selon l'évaluation du programme de vérification de l'équité en matière d'emploi effectuée par Conseils et Vérification Canada pour la période d'octobre 1997 à novembre 2001, 44 % des vérifications initiales étaient conformes à la moyenne pour ce qui est de la durée (13 mois), tandis que 40 % des vérifications de suivi respectaient un délai de 11 mois (au lieu de 12), avec une moyenne de 14 mois. Si la non-conformité initiale à plusieurs exigences législatives a contribué au retard de nombreuses vérifications initiales, la plupart des retards des vérifications de suivi sont attribuables au fait qu'il a fallu accorder à la majorité des employeurs une prorogation supplémentaire de trois mois pour achever d'instaurer les mesures nécessaires à la conformité. Rappelons également que la Commission a surtout porté son attention sur les employeurs de grande envergure de tous les secteurs.

La Commission a procédé à 390 vérifications complètes (vérifications initiales, de suivi, postérieures à la notification d'un ordre et vérifications annulées pondérées de 50 %) et a utilisé 41,8 équivalents de vérificateurs depuis quatre ans, ce qui signifie que chaque

vérificateur a effectué 7,2 vérifications par an. Cela ne comprend pas les vérifications menées au cours de l'exercice 2001–2002, qui ne sont pas encore terminées. Cet écart est dû à un ensemble de facteurs. Tel qu'il est expliqué plus haut, la Commission a surtout porté son attention sur les employeurs de grande envergure, notamment sur tous les ministères comptant plus de 100 employés. Ces vérifications sont complexes et exigent plus de temps et de ressources. Par ailleurs, les taux de conformité sont faibles, et la plupart des employeurs ont besoin de délais supplémentaires. Il est probable que la situation se réglera d'elle-même lorsque les vérifications complexes seront terminées.

Tableau 2 – Bilan des vérifications de l'équité en matière d'emploi au 31 mars 2002

VÉRIFICATIONS INITIALES	Secteur privé	Secteur public	Employeurs distincts	TOTAL
Vérifications initiales entreprises	178	48	9	235
Vérifications annulées (pas de rapport)	10	0	0	10
Rapports produits	148	44	3	195
Conformité	3	5	0	8
Vérifications de suivi nécessaires	145	39	3	187
VÉRIFICATIONS DE SUIVI				
Vérifications de suivi entreprises	95	28	2	125
Vérifications annulées (pas de rapport)	10	0	0	10
Conformité	49	12	2	63
Notification d'un ordre	18	4	0	22
Conformité comme suite à la notification d'un ordre	6	1	0	7
Tribunaux	5	2	0	7
TOTAL – CONFORMITÉ	58	18	2	78

Vérifications initiales. Depuis le lancement des premières vérifications en octobre 1997, la Commission a entrepris 235 vérifications initiales et produit 195 rapports. Seulement huit des employeurs ayant fait l'objet d'une vérification ont été jugés en conformité avec la *Loi*, tandis que 187 employeurs ont signé des engagements pour atteindre la conformité dans un délai ne dépassant pas un an. Dix vérifications ont été annulées sans qu'un rapport soit produit en raison d'un changement dans le statut de l'employeur (l'entreprise a cessé d'exister en raison d'une fermeture, l'employeur est passé au-dessous du seuil des 100 employés ou il y a eu fusion d'entreprises).

Vérifications de suivi. Au 31 mars 2002, 125 vérifications de suivi avaient été entreprises, dont 63 ont révélé que l'employeur se conformait à la *Loi* à cette date. La plupart de ces employeurs avaient cependant obtenu une prorogation de délai qui pouvait atteindre trois mois, afin de terminer les travaux requis pour se conformer. Le dernier rapport comportait la même conclusion à ce chapitre. Dix vérifications de suivi ont été annulées sans qu'un rapport soit produit, en raison d'un changement dans le statut de l'employeur.

Vérifications postérieures à la notification d'un ordre. Si les employeurs ne réalisent pas leurs engagements et ne peuvent terminer les travaux requis pour se conformer après avoir obtenu une brève prorogation, la Commission peut leur donner un ordre officiel les enjoignant de terminer les travaux pour une date précise. À la fin de la période d'étude, la Commission avait notifié 20 de ces ordres (dont deux pour d'autres raisons). Au 31 mars 2002, sept vérifications postérieures à la notification d'un ordre avaient donné lieu à une conclusion de conformité, et la Commission avait renvoyé quatre cas au Tribunal (dans les quatre cas, les employeurs avaient demandé au Tribunal de réexaminer l'ordre; l'un d'eux a retiré sa demande, mais son cas a ultérieurement été renvoyé au Tribunal par la Commission). Il n'y a encore eu aucune audience relativement à ces cas.

Vérifications annulées — pondérées à 50 %. Les vérifications en cours et qui ont été ultérieurement annulées ont été comptées comme demi-vérifications. En effet, au moment de l'annulation, ces vérifications en étaient à des stades différents, et l'on a jugé que 50 % représentait une moyenne raisonnable.

3.2.2.5 Programmes de sensibilisation et de coopération

Pour l'exercice 2001–2002, la Commission s'était engagée à ce qui suit :

- Faire comprendre aux employeurs la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, leurs responsabilités à cet égard et le rôle et les responsabilités de la Commission en créant et en distribuant une documentation claire et des guides de vérification, en plus d'organiser au moins 40 présentations et ateliers par an pour les employeurs et les spécialistes privés et publics de l'équité en matière d'emploi.

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de consultation auprès des employeurs, des syndicats et des groupes de revendications sur les répercussions de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et du programme d'exécution de la Commission. Les résultats de la consultation alimenteront la révision législative exigée cinq ans après l'entrée en vigueur de la *Loi*.

Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a dépassé son objectif en présentant plus de 45 exposés, séances de formation et ateliers, surtout auprès des employeurs et des employés participant activement aux initiatives d'équité en matière d'emploi. D'après une enquête effectuée auprès des employeurs dans le cadre de l'évaluation du programme de vérification de l'équité en matière d'emploi, 38 % avaient participé à un atelier ou un exposé de la Commission sur l'équité en matière d'emploi et 89 % estimaient que cela leur avait été assez ou très utile. L'enquête a également révélé que 96 % des employeurs interrogés avaient consulté le document de la Commission intitulé *Document cadre : vérification de la conformité à la Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et que 87 % avaient consulté l'*Étude des systèmes d'emploi : Guide sur le processus de vérification*; respectivement, ils estimaient que cela leur avait été assez ou très utile dans des proportions de 99 % et 97 %. Dans l'ensemble, les employeurs trouvaient que les sources d'information de la Commission étaient les plus utiles.

En octobre 2001, la Commission a publié un document intitulé *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*. Il s'agit d'un guide exhaustif sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et sur l'élaboration d'une politique générale d'adaptation. Au 31 mars 2002, une entente a été conclue avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) en vue d'afficher le chapitre 8, fondamental, du *Guide de la mise en œuvre* de la Commission sur le site Web de DRHC afin que les employeurs y aient plus facilement accès. Il existe également un lien vers le texte sur le site Web de la Commission. Cette entente constitue une preuve tangible du solide partenariat en vigueur entre DRHC et la Commission concernant la réalisation du mandat relatif à l'équité en matière d'emploi.

3.2.2.6 Révision législative

À l'automne 2001, la Commission a mis la dernière main à un document de travail sur les recommandations qu'elle se proposait de soumettre au comité législatif chargé de la révision de la *Loi*. En janvier et février 2002, la Commission a organisé de vastes consultations auprès de groupes d'employeurs, d'organisations syndicales, de groupes de revendications et d'organisations non gouvernementales (ONG) représentant les quatre groupes désignés ou leur fournissant des services. Elle a également affiché ce document de travail sur son site Web et a invité les visiteurs à lui faire part de leurs commentaires.

S'appuyant sur les résultats de cette consultation, la Commission a produit son rapport, publié le 31 mars 2002 et intitulé *Examen législatif de la Loi sur l'équité en matière d'emploi : Rapport et recommandations présentés au Comité permanent du*

développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des Communes. Ce document comportait 20 recommandations approuvées par la Commission. En outre, avant le 31 mars 2002, des représentants de la Commission ont comparu à deux reprises devant le comité législatif pour le renseigner sur la procédure de vérification de la conformité appliquée par la Commission.

3.2.3 RESSOURCES

La Commission a consacré 34 équivalents à temps plein (ÉTP) et 2 542 700 $ à la mise en application de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi.*

3.3 Promotion des droits de la personne

3.3.1 Contexte

Aux termes de la *Loi*, la Commission a pour mandat d'élaborer et de diriger des recherches et de promouvoir dans la population la compréhension des principes relatifs à la protection des droits de la personne ainsi que du rôle de la Commission. Elle fournit également des conseils sur les politiques, les procédures et les pratiques touchant les droits de la personne aux ministères et organismes du gouvernement fédéral, ainsi qu'aux organismes de la société civile. En contribuant à transformer les mentalités à l'égard des droits de la personne, la Commission participe à la réduction des pratiques discriminatoires dans le milieu de travail et à la prestation de services pour tous les Canadiens et les Canadiennes.

La Commission appuie également les efforts de la collectivité internationale pour promouvoir et protéger les droits de la personne en fournissant de l'aide et des conseils à d'autres institutions vouées à la protection des droits de la personne à l'étranger, ainsi qu'en appuyant la création d'un réseau international d'institutions nationales. De plus, elle suit l'évolution des droits de la personne partout dans le monde afin de s'assurer que le Canada respecte ses obligations internationales à cet égard.

Au cours de sa séance de planification stratégique, à l'automne 2001, la Commission a déterminé que l'invalidité et la race seraient les enjeux prioritaires pour l'exercice 2002–2003. Elle a aussi élaboré un plan de promotion pour donner un cadre à ses activités de promotion et de communications.

L'administration centrale et les bureaux régionaux de la Commission doivent veiller à la promotion des droits de la personne en comptant sur un budget très limité. Les succès remportés sont largement attribuables au dévouement du personnel et aux partenariats, et non à des programmes et à des systèmes suffisamment financés.

3.3.2 Résultats obtenus

La Commission demeure en contact avec les médias et cherche d'autres occasions de sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes à la question des droits de la personne. Cependant, mesurer les résultats des activités de promotion et de sensibilisation (par exemple, au moyen d'enquêtes et de groupes de discussion) est souvent difficile et coûteux, notamment en raison des niveaux de référence relativement faibles. La Commission continue de donner suite à son Plan de communication stratégique, concentrant ses efforts promotionnels sur trois activités principales : faire passer le message des droits de la personne auprès d'auditoires visés, participer à des activités externes et élaborer et diffuser de l'information, notamment sous la forme de séances de

formation à l'intention des employeurs et des fournisseurs de services sous réglementation fédérale.

En outre, la Commission s'occupe activement de promouvoir l'instauration de politiques associées à la protection des droits de la personne, tant au Canada qu'à l'étranger. Elle prépare des publications, des observations et des documents de consultation, conseille des comités et des groupes de travail et fournit des conseils en matière de recherche et de politique à des organismes étrangers et canadiens.

3.3.2.1 Le Plan de communication stratégique

Transmettre le message des droits de la personne

Au cours de l'exercice 2001-2002, la présidente et les cadres supérieurs de la Commission ont rencontré des fonctionnaires fédéraux élus et des cadres supérieurs du gouvernement et du secteur privé pour discuter de questions ayant trait aux droits de la personne. L'une des questions les plus importantes l'an dernier, selon la Commission, a été l'adoption de la *Loi antiterroriste*. La présidente a fait part de ses préoccupations au Comité permanent de la Chambre des communes sur la justice, en plus d'écrire au ministre de la Justice et de faire une déclaration publique à ce sujet.

À l'automne 2001, la présidente a comparu devant le Sénat pour parler du rôle de la Commission et de son mandat. En novembre, elle a comparu devant le Comité sénatorial des droits de la personne pour proposer au gouvernement des moyens de concrétiser, au Canada, ses obligations internationales en matière de droits de la personne.

Activités externes

Pour sensibiliser la population aux droits de la personne, la Commission a participé à un certain nombre d'événements et en a coparrainés dans tout le Canada. Elle a organisé plus d'une centaine de séances d'information et d'ateliers dans tout le pays, de concert avec des employeurs, des syndicats, la Commission de la fonction publique, des centres de formation et des écoles, pour sensibiliser les employeurs, les employés et les étudiants aux questions relatives aux droits de la personne et à la nécessité de créer une population active représentative et ouverte à tous. Par exemple, en Colombie-Britannique, le personnel de la Commission a participé aux travaux d'un comité mixte, composé de membres de la Commission des droits de la personne et du ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique, en vue d'octroyer des subventions à des écoles de la province pour qu'elles entreprennent des projets locaux ayant pour objet les droits de la personne. En Alberta, la Commission et le John Humphrey Centre for Peace and Human Rights ont organisé des activités récréatives tout l'été, au cours desquelles près d'un millier de jeunes ont enrichi leurs connaissances au sujet des droits de la personne et de la résolution des conflits.

La Commission a également participé à certains événements marquants pour les droits de la personne, par exemple la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées (en mai), la Journée nationale des Autochtones (en juin), la Journée internationale des populations autochtones (en août), la Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté (en octobre), la Journée nationale de commémoration et d'action contre la violence faite aux femmes, la Journée internationale des personnes handicapées et la Journée internationale des droits de l'homme (en décembre), la Semaine internationale de la femme et la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale (en mars).

Élaboration et diffusion de l'information

Employeurs. La Commission a produit deux nouvelles publications conçues pour aider les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale à comprendre et à remplir leurs responsabilités aux termes de la loi sur les droits de la personne. *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*, dont il a été question plus haut, propose un modèle de politique et de procédures pour l'adaptation du milieu de travail. Le *Recueil de décisions – Discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique*, contribution à la Conférence mondiale contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée, décrit les types de plaintes, de recours et de réparations qui permettent de réagir à la discrimination fondée sur la race, la couleur et l'origine nationale ou ethnique. Cette publication aidera les employeurs et les fournisseurs de services à reconnaître les comportements discriminatoires et à y réagir.

Médias. Les activités de la Commission ont été signalées dans les médias, notamment lorsqu'elles avaient trait aux décisions faisant suite à des plaintes pour atteinte aux droits de la personne. La Commission a diffusé 32 communiqués de presse au cours de la période observée; la plupart d'entre eux soulignaient des décisions rendues par les tribunaux. La Commission a également commenté la politique du gouvernement, notamment les décisions du gouvernement fédéral visant à élargir la portée des lois contre la propagande haineuse et à présenter des lois antiterroristes.

Gouvernement du Canada en direct

La Commission a pour mission de fournir des services en direct complets et intégrés aux Canadiens et aux Canadiennes qui désirent avoir accès à de l'information et à des services, selon ce qui leur convient, quel que soit l'endroit où ils vivent ou travaillent. Au cours de l'exercice 2001-2002, la Commission a commencé à se renseigner sur la façon dont elle pourrait offrir ses principaux programmes dans le cadre d'un système en ligne amélioré et universel, ainsi que sur les coûts qui s'ensuivraient. Ces progrès dépendent de la disponibilité de ressources supplémentaires pour cette initiative gouvernementale. Entre-temps, la Commission continue de développer son site Web qui lui permet de promouvoir les valeurs associées aux droits de la personne auprès des Canadiens et des Canadiennes.

Création de partenariats

La Commission recherche et établit des partenariats avec divers groupes et organismes pour fournir des conseils sur les questions relatives aux droits de la personne et pour régler des problèmes d'intérêt commun. Voici quelques exemples d'activités entreprises par la Commission au cours de l'exercice 2001–2002.

La Commission a poursuivi sa collaboration avec l'association des commissions provinciales et territoriales des droits de la personne pour consolider le respect des droits de la personne dans tout le Canada, par l'entremise de l'Association canadienne des commissions et Conseil des droits de la personne (ACCCDP). Elle a travaillé en collaboration avec l'ACCCDP pour comparer l'évolution des politiques et accroître la capacité des institutions vouées aux droits de la personne à faire face à des préoccupations communes comme le racisme et les droits économiques, sociaux et culturels. La Commission collabore activement avec les partenaires du Réseau d'éducation publique de l'ACCCDP. Au cours de l'année écoulée, ces partenaires ont recensé tous les programmes d'éducation et de sensibilisation du public au sein des commissions fédérales, provinciales et territoriales des droits de la personne. Cet inventaire permettra de cerner les lacunes dans les outils de sensibilisation du public relativement aux droits de la personne et de déterminer les secteurs où les commissions pourraient mettre leurs ressources en commun.

La Commission a travaillé en partenariat avec l'Office des transports du Canada (OTC) pour régler des questions d'intérêt commun et coordonner les aspects de compétence commune, comme les enquêtes sur les plaintes touchant les obstacles à la mobilité des voyageurs handicapés. À titre de membre du comité consultatif de l'accessibilité de l'OTC, la Commission a participé à l'élaboration continue des règlements, des codes de pratique et des lignes directrices pour le secteur des transports qui sont préparées par l'Office et qui concernent l'accessibilité des systèmes de transport au Canada. La Commission a aussi été membre du comité consultatif du ministre des Transports, qui a conseillé le ministre au sujet des problèmes des voyageurs handicapés, et elle a participé à l'élaboration de codes de pratique et de règlements.

Des employés de la Commission canadienne des droits de la personne ont participé aux travaux de divers comités et groupes de travail créés dans le cadre du Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées, notamment le comité directeur des sous-ministres-adjoints, le groupe de travail interministériel sur la responsabilité, le sous-comité de l'accès et le groupe de travail sur l'inclusion. Ces groupes ont supervisé la création du premier rapport fédéral sur la condition des personnes handicapées, dans le but d'améliorer l'employabilité des personnes handicapées et d'éliminer les obstacles à leur participation. Par ordonnance du Tribunal dans l'affaire *Nancy Green c. Commission de la fonction publique, Secrétariat du Conseil du Trésor et Développement des ressources humaines*, la Commission canadienne des droits de la personne a collaboré avec ces organisations, par l'entremise d'un groupe de

travail interministériel, pour créer un programme d'éducation et de formation à l'intention de tous les fonctionnaires sur l'adaptation du milieu de travail aux besoins des personnes ayant des troubles d'apprentissage.

La Commission est membre du Comité interministériel fédéral (CIF) de l'éducation du public, qui fait la promotion de la diversité dans tout le pays et veille à la cohérence des messages dans l'ensemble des ministères fédéraux. Elle a collaboré avec le CIF pour élaborer les critères de financement des projets d'éducation et de sensibilisation du public destinés à appuyer la cohésion sociale, le respect et la diversité.

La Commission a également participé à l'initiative Partenaires pour la coopération internationale, sous la direction du Centre canadien de gestion, afin d'améliorer la coordination et la coopération entre les programmes internationaux d'autres ministères du gouvernement. Des partenariats ont également été conclus avec la société civile concernant notamment des consultations sur des questions associées aux femmes détenues dans des prisons fédérales, sur les tests de dépistage de drogues, sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et sur les personnes handicapées.

3.3.2.2 Initiatives stratégiques

La Commission a publié le *Recueil de décisions – Discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique*, qui présente des exemples de ce que les employeurs devraient faire pour remplir leurs responsabilités aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La Commission a également produit un guide sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et a organisé un certain nombre de séances de formation au sujet du guide pour aider les employeurs à créer leurs propres politiques et procédures à ce chapitre. La première phase des consultations publiques menées par la Commission sur la Politique relative à l'embauchage préférentiel des Autochtones est terminée, tout comme le sont les consultations sur la Politique sur le dépistage des drogues et de l'alcool. Les deux politiques seront diffusées au cours de l'exercice 2002–2003.

La Commission a entamé une étude pour examiner les problèmes systémiques en matière de droits de la personne auxquels se heurtent les femmes détenues dans des établissements fédéraux; elle a consulté plus de 60 représentants d'organisations gouvernementales et non gouvernementales et d'organisations de détenues. Ce travail se poursuivra au cours de l'exercice 2002–2003.

La Commission a poursuivi ses travaux en vue de se préparer à la réponse du gouvernement faisant suite au rapport du Comité d'examen de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* publié en juin 2000. Des rapports de recherche internes ont été préparés sur le bien-fondé des propositions du Comité d'examen, notamment le recours à des enquêtes publiques, à des systèmes de responsabilité internes en matière de droits de

la personne et à des analyses comparatives des procédures en vigueur dans d'autres commissions des droits de la personne.

Pour garantir une réponse rapide aux questions issues de plaintes officielles et aux questions en matière de droits de la personne soulevées par les lois, les procédures et les politiques proposées par le gouvernement, la Commission a élaboré une étude démographique des nouvelles tendances en matière de droits de la personne au Canada ainsi qu'une analyse de la conjoncture concernant les principales questions associées à ces droits. La présentation de la Commission au comité parlementaire chargé d'étudier le projet de loi C-36 (loi antiterroriste) répond à un enjeu émergent : la Commission y rappelle qu'il est indispensable de ne pas compromettre les droits de la personne sous prétexte de faire face à la menace du terrorisme.

Appuyer et consolider les institutions de défense des droits de la personne à l'étranger (Programme international)

L'objectif central de la Commission au chapitre des activités internationales est la création de relations d'aide mutuelle entre les institutions de défense des droits de la personne. La Commission intervient à l'échelle internationale par l'entremise des Nations Unies et du Réseau des institutions nationales de défense des droits de la personne des Amériques et de la Francophonie et, à l'échelle bilatérale, en aidant d'autres commissions. Généralement, ces initiatives sont entreprises à la demande et grâce au financement du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international ou de l'Agence canadienne de développement international.

Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a continué à jouer un rôle de premier plan au sein du Comité international de coordination (CIC) des institutions nationales et au sein du Sous-comité d'accréditation du CIC, veillant à ce que les institutions nationales de défense des droits de la personne se conforment aux normes internationales reconnues en matière d'indépendance et d'impartialité. À titre de représentante régionale au Sous-comité, elle a soumis avec succès la candidature des institutions nationales de défense des droits de la personne de l'Équateur, du Guatemala et du Venezuela, qui sont désormais membres du CIC.

La Commission a participé à la Conférence mondiale contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée, tenue en Afrique du Sud à l'automne 2001, et elle a présidé les négociations entourant la Déclaration des institutions nationales de défense des droits de la personne.

La première assemblée générale du Réseau des institutions nationales de défense des droits de la personne des Amériques a eu lieu en mars 2002 et a été suivie par une conférence sur le travail des institutions nationales de l'hémisphère en matière de protection des droits des peuples autochtones. La Commission canadienne des droits de la personne a été élue présidente de la première assemblée générale et elle collaborera

étroitement avec la Commission nationale des droits de la personne du Mexique et d'autres membres pour faire avancer le travail du réseau.

La Commission a profité de la création du Réseau des institutions nationales de défense des droits de la personne des Amériques pour améliorer la coopération bilatérale avec les commissions des droits de la personne du Mexique, de la Bolivie et du Pérou, et elle consolidera le réseau pour favoriser l'échange d'information, faciliter la formation du personnel, entreprendre des projets communs, organiser des réunions et des séminaires régionaux et partager les meilleures pratiques dans tout l'hémisphère.

Depuis août 1996, la Commission collabore avec la Commission indonésienne des droits de la personne pour améliorer la capacité de celle-ci à mener des recherches et des enquêtes, à protéger et à promouvoir les droits de la personne et à sensibiliser la population à cet égard. Au cours de l'exercice 2001–2002, le projet comportait l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'éducation et d'une campagne de sensibilisation du public à l'égard des droits de la personne, ainsi que la visite d'un gestionnaire supérieur de la Commission en Indonésie pour aider la Commission indonésienne à développer sa capacité de gestion.

La Commission a renouvelé son projet bilatéral avec la Commission indienne des droits de la personne. Des agents de la Commission se sont notamment rendus en Inde à l'automne 2001, et la première phase du projet, qui portait sur les personnes handicapées, a été mise en œuvre. La Commission a également lancé un projet de coopération technique avec la Commission népalaise des droits de la personne, envoyant une mission d'introduction et élaborant un projet axé sur le processus de traitement et de suivi des plaintes qui sera instauré à partir de 2002–2003.

La Commission a accueilli des stagiaires et reçu de très nombreuses délégations en provenance de la Russie, du Nigéria, de la Tunisie, de l'Ouganda, du Portugal, du Rwanda, de la Bulgarie, d'Israël, de la République tchèque, du Japon, de l'Éthiopie, de l'Indonésie, de la Chine, de l'Union européenne, de Madagascar et d'autres pays.

3.3.3 RESSOURCES

La Commission a consacré 27 équivalents à temps plein (ÉTP) et 3 319 200 $ à la promotion des droits de la personne.

3.4 Services intégrés

3.4.1 CONTEXTE

Les Services intégrés englobent des services dans les secteurs des ressources humaines, des finances, de la planification stratégique et opérationnelle, de la vérification et de l'évaluation, de la gestion des biens, de la technologie et de la gestion de l'information, notamment la bibliothèque spécialisée de la Commission. Leur objectif est d'alimenter la vision relative au mandat officiel de la Commission et de faciliter la concrétisation de cette vision en fournissant les conseils, les instruments et les procédures nécessaires.

3.4.2 RÉSULTATS OBTENUS

Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission canadienne des droits de la personne a contribué à la concrétisation des engagements formulés dans le document du Conseil du Trésor intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes – Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada.*

3.4.2.1 Services intégrés

Nouveau financement

Un plan d'activités présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor a permis d'obtenir des fonds supplémentaires spéciaux de l'ordre de 11,8 millions de dollars pour une période de quatre ans. Ces fonds permettront de créer de meilleurs systèmes de suivi pour la gestion des dossiers et la vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi, de réduire le volume de plaintes et d'élargir la capacité juridique de la Commission à traiter les plaintes adressées au Tribunal canadien des droits de la personne.

Fonction de contrôleur moderne

Stratégie d'information financière (SIF). La Commission a intégralement mis en œuvre sa Stratégie d'information financière (SIF), élaboré les politiques et procédures financières qui y sont reliées et fourni la formation adéquate au personnel. De nombreux rapports annuels sont produits pour répondre aux nouvelles exigences du SIF. Par ailleurs, la Commission participe aux travaux d'un groupe de concertation composé de huit petits organismes qui mettent leurs ressources en commun et qui partagent un processus décisionnel concernant les futures améliorations au système.

Amélioration de la planification et de la reddition de comptes. Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a consolidé sa planification stratégique et opérationnelle et son système de reddition de comptes, des éléments essentiels à l'amélioration de sa responsabilisation. Il s'agissait de cibler les priorités stratégiques et

d'aligner les plans opérationnels et les budgets de façon à concrétiser au mieux ces priorités.

Vérification et évaluation internes. La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan de vérification et d'évaluation. Elle a terminé une évaluation du programme de vérification de l'équité en matière d'emploi. La méthodologie comportait une première enquête auprès des employeurs, des entrevues avec différentes parties intéressées et un examen de la documentation. La Commission s'est servie des résultats pour élaborer son rapport à l'intention du Comité permanent de la Chambre des communes sur le développement des ressources humaines et la condition des personnes handicapées, qui était chargé de l'examen législatif de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Amélioration de la sécurité

À la suite de la tragédie du 11 septembre 2001, la Commission a pris un certain nombre de mesures préliminaires pour améliorer la sécurité et a procédé à une évaluation exhaustive des menaces et des risques à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux. Les recommandations issues de cette évaluation seront mises en œuvre cette année. Les employés ont reçu une formation concernant les procédures d'urgence, le traitement du courrier et les mesures à prendre en cas de violence en milieu de travail.

3.4.2.2 Ressources humaines

Évaluation du milieu de travail

En réponse à une évaluation du milieu de travail effectuée et partagée avec tout le personnel au début de la période observée, les cadres de la Commission et les représentants du personnel se sont entendus sur un plan d'action qu'ils ont conjointement élaboré. Au 31 mars 2002, tous les éléments du plan d'action avaient été concrétisés ou étaient sur le point de l'être. Un Conseil consultatif sur le milieu de travail permet d'entretenir le dialogue et de prendre des mesures relativement à diverses questions d'importance en milieu de travail.

Étant donné les préoccupations signalées dans l'évaluation du milieu de travail, la Commission a temporairement réaffecté des ressources internes pour consolider et élaborer des instruments de travail afin d'améliorer la gestion des ressources humaines (dotation, classification, formation et rétroaction des employés). Pour promouvoir et favoriser de bonnes relations de travail entre les cadres et les employés et pour améliorer le programme de développement de carrière et d'avancement professionnel, la Commission a instauré l'automne dernier un nouveau système d'évaluation du rendement. Par ailleurs, afin d'orienter le personnel et de garantir l'instauration de pratiques justes, transparentes et cohérentes, la Commission a élaboré plusieurs nouvelles politiques et procédures dans les domaines suivants : équité en matière d'emploi,

évaluation du rendement, nomination/rémunération intérimaire, heures supplémentaires et temps compensatoire, report et paiement intégral des congés annuels.

La réponse à l'évaluation du milieu de travail et l'augmentation de l'investissement dans la gestion des ressources humaines commencent à donner des résultats. Au cours de la période observée, presque tous les postes de cadres supérieurs et intermédiaires ont été dotés à titre permanent et non intérimaire; le nombre de postes vacants a diminué de 30 % et des modifications à la classification ont été apportées à la suite d'un certain nombre d'examens. Le taux de roulement annuel est passé de 63 %, pendant la période du 1er janvier 1999 au 31 mars 2001, à 36 % pour la période allant du 4 avril 2001 au 31 mars 2002. La Commission suivra la situation de près pour éviter que le taux de roulement ne remonte.

Un nouveau système d'information sur les ressources humaines (SIRH) permet de rendre compte de tous les aspects de la gestion des ressources humaines (classification, langues officielles, équité en matière d'emploi, congés, formation, sécurité et conflits d'intérêts). Certaines améliorations ont été apportées durant la période observée, notamment l'accès des employés à leur solde de congés dans l'intranet et la production de rapports trimestriels à l'intention des gestionnaires pour faciliter la gestion des congés.

La Commission continuera de participer à toutes les grandes initiatives du gouvernement et à les promouvoir, qu'il s'agisse des résultats de l'Enquête auprès des fonctionnaires fédéraux, de la réforme de la classification ou de la modernisation de la gestion des ressources humaines.

Devenir une organisation axée sur l'apprentissage

La Commission s'est engagée à favoriser l'instauration d'une culture de l'apprentissage qui intègre l'expertise de ses employés. Au cours de l'exercice 2001–2002, la Commission a offert à son personnel un programme complet de formation pour appuyer la prestation de tous ses services. Cela permettra à la Commission d'améliorer les services qu'elle fournit aux Canadiens et aux Canadiennes.

3.4.3 Ressources

La Commission a consacré 41 équivalents à temps plein (ÉTP) et 4 355 500 $ aux services intégrés.

Annexe I : Renseignements financiers

Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit		2001–2002 Dépenses prévues	2001–2002 Autorisations totales	2001–2002 Dépenses réelles
	Commission canadienne des droits de la personne			
10	Dépenses du programme	15 245,0	19 449,2	18 757,3
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 208,0	2 301,0	2 301,0
(S)	Affectation du produit de l'aliénation des biens excédentaires	-	2,5	2,5
	Total pour la Commission	**17 453,0**	**21 752,7**	**21 060,8**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Explication des autorisations totales pour 2001–2002 : Les autorisations pour 2001–2002 représentent une augmentation de 4 299 700 $ ou 25 % par rapport aux dépenses prévues de 17 453 000 $. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire pour les besoins suivants :
- financer la participation continue de la Commission aux audiences du Tribunal canadien des droits de la personne;
- présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant trois plaintes de disparité salariale contre la Société canadienne des postes, Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal canadien des droits de la personne; et
- financer des conventions collectives et l'augmentation des traitements du personnel de direction.

Explication des dépenses réelles de 2001–2002 : Les dépenses réelles de 2001–2002 représentent 97 % des autorisations totales. L'écart de 691 900 $ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est principalement attribuable à des reports d'audiences du Tribunal canadien des droits de la personne concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest).

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues de la Commission par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Commission canadienne des droits de la personne	2001–2002 Dépenses prévues	2001–2002 Autorisations totales	2001–2002 Dépenses réelles
Équivalents à temps plein – ETP	223	216	197
Fonctionnement	17 453,0	21 752,7	21 060,8
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	**17 453,0**	**21 752,7**	**21 060,8**
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Total des dépenses nettes	**17 453,0**	**21 752,7**	**21 060,8**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	-	-	-
Coût des services offerts par d'autres ministères (Note 1)	2 360,3	2 482,2	2 482,2
Coût net du programme	**19 813,3**	**24 234,9**	**23 543,0**

Les dépenses prévues sont celles du Budget principal (adjugé au début de l'année).

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Note 1

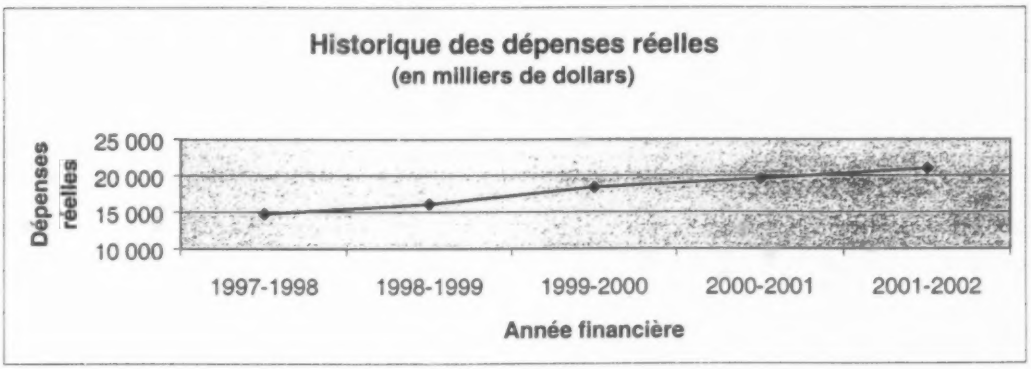
Le coût des services offerts par d'autres ministères s'entend du coût lié aux installations matérielles, aux indemnités pour accidents du travail et aux régimes d'assurance des employés.

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues de la Commission par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1999–2000	Dépenses réelles 2000–2001	2001–2002 Dépenses prévues	2001–2002 Autorisations totales	2001–2002 Dépenses réelles
Commission canadienne des droits de la personne	18 436,5	19 607,0	17 453,0	21 752,7	21 060,8
Total	**18 436,5**	**19 607,0**	**17 453,0**	**21 752,7**	**21 060,8**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.



Les dépenses réelles de 2001–2002 répresentent une augmentation de 6,3 milions de dollars ou 42 % par rapport à celles de 1997–1998, établies à 14,8 millions de dollars. Cette augmentation correspond principalement aux fonds supplémentaires fournis pour les besoins suivants :

- continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
- présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant trois plaintes de disparité salariale contre la Société canadienne des postes, Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal canadien des droits de la personne; et
- financer des conventions collectives et l'augmentation des traitements du personnel de direction.